

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara



Università  
degli Studi  
di Ferrara

# Arcispedale Sant'Anna 2019

## Carta dei Servizi

dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria  
di Ferrara



<http://servizi.ospfe.it>

A cura dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara  
Via Aldo Moro, 8 - 44124 - Cona - Ferrara

Progetto editoriale a cura di:  
Agostina Aimola, Francesca Bravi, Marco Malossi, Valentina Tomasi.  
Progetto grafico a cura di:  
Luca Dall'Acqua

Un ringraziamento al gruppo di lavoro e a tutti i Dirigenti ed  
Operatori aziendali che hanno contribuito alla raccolta dei dati.  
La riproduzione di immagini di persone all'interno della Carta dei  
Servizi è stata preventivamente autorizzata.

Finito di stampare nel mese di ottobre 2019  
da Premiata Stabilimento Tipografico dei Comuni, Santa Sofia (FC).

## A. Presentazione del Direttore Generale

Il trasferimento dell'Azienda Ospedaliero Universitaria S. Anna di Ferrara dal luogo storico di Corso della Giovecca al nuovo Ospedale di Cona è avvenuto a partire dal maggio 2012, a seguito degli effetti del terremoto, e si è concluso alla fine del 2017 con lo spostamento del polo riabilitativo "San Giorgio" dalla sede di via della Fiera (Ferrara) a Cona.

Nel frattempo sono stati progressivamente trasferiti tutti i servizi dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria, determinando così un assetto dell'offerta sanitaria che può essere considerato pressoché definitivo, se possiamo permetterci il termine "definitivo" nel riferirci ad una complessa e sistemica organizzazione che si avvale di sofisticate tecnologie diagnostiche, terapeutiche e assistenziali all'interno di una altrettanto sofisticata struttura spaziale, strutturale e impiantistica.

La Carta dei servizi vuole rappresentare il complesso di tale offerta sanitaria nell'ottica di un "patto" tra chi produce i servizi e i cittadini, finalizzato al miglioramento dell'accessibilità e della qualità delle prestazioni.

Un "patto" per mostrare in modo chiaro e trasparente cosa facciamo, cosa rendiamo disponibile e

in che modo, come sono tutelati i diritti, quali sono i doveri che ciascuno di noi, utenti e operatori, è chiamato a rispettare.

Per questo, all'interno del documento, oltre alla presentazione dell'Azienda e dei servizi, vengono rappresentati gli obiettivi e gli impegni assunti per il loro raggiungimento, gli standard di riferimento e le modalità per misurare i risultati conseguiti, il livello di soddisfazione dell'utente.

Coerentemente con la missione istituzionale dell'Azienda e con i principi e valori individuati, la Carta dei servizi è anche lo strumento per impegnarci costantemente sulle relazioni e sull'innovazione culturale, affinché sia possibile cogliere tutte le opportunità dei cambiamenti e sfruttare al massimo il rilevante patrimonio umano, strutturale e tecnologico rappresentato nell'Ospedale di Cona, per continuare a garantire ai nostri cittadini prestazioni sicure e di qualità.

*Tiziano Carradori*  
*Direttore Generale*

## B. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi dell'Azienda Ospedaliero – Universitaria S. Anna di Ferrara è il mezzo attraverso il quale l'Azienda si impegna nei confronti della propria utenza e dei cittadini, dichiara quali servizi eroga, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

Il documento esplicita inoltre i diritti e i doveri sia degli operatori, sia degli utenti.

Per questo la Carta dei Servizi, oltre ad essere una guida fruibile e sintetica in grado di fornire

le informazioni utili a facilitare il percorso dei cittadini nell'accesso ai servizi sanitari, definisce obiettivi, impegni assunti per il loro raggiungimento, standard di riferimento, modalità per misurare i risultati e il livello di soddisfazione dell'utente.

Per approfondire la conoscenza del S. Anna, delle sue articolazioni, dei servizi e delle prestazioni offerte è possibile consultare il sito internet all'indirizzo [www.ospfe.it](http://www.ospfe.it).



## C. La Carta dei Servizi online

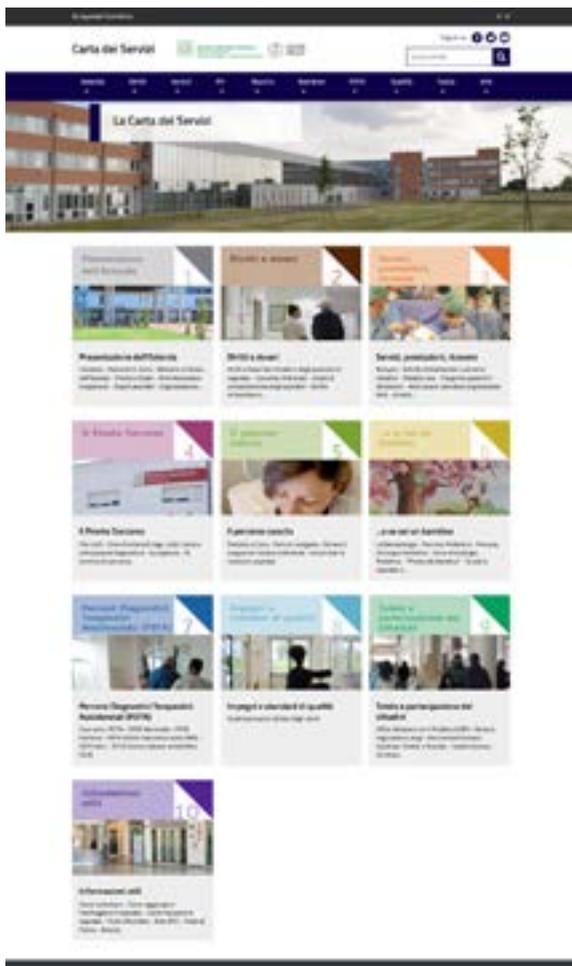
Nell'intento di mettere a disposizione informazioni sempre aggiornate e al passo con le richieste degli utenti, la Carta dei Servizi è in continua evoluzione ed è anche online a questo indirizzo:

<http://servizi.ospfe.it>

Questa è la veste grafica della homepage: con pochi semplici "click" gli utenti possono ottenere l'informazione desiderata.

Sempre nella homepage è possibile trovare una sezione dedicata alla raccolta di tutte le segnalazioni di miglioramento dei cittadini in merito ai contenuti della Carta dei Servizi. Ad esempio: informazioni mancanti o errate, sezioni poco chiare, ecc.

**Il vostro contributo è importante per aiutarci a migliorare!**



Le informazioni contenute nella presente carta dei servizi subiranno inevitabilmente, nel tempo, modifiche ed integrazioni. Le indicazioni aggiornate saranno presenti, in forma più approfondita, nella sezione web della Carta dei Servizi a questo indirizzo: <http://servizi.ospfe.it>

## Sommario

A. Presentazione del Direttore Generale .....	3
B. La Carta dei Servizi .....	4
C. La Carta dei Servizi online .....	5

### CAPITOLO 1

## Presentazione dell'Azienda

L'Azienda .....	12
Storia del S. Anna .....	13
Missione e Visione .....	14
Principi e Valori .....	16
Amministrazione trasparente .....	19
Organi aziendali .....	20
Organizzazione dell'Azienda .....	21
Università, didattica e ricerca .....	23

### CAPITOLO 2

## Diritti e doveri

Diritti e doveri dei cittadini e degli operatori in ospedale .....	26
Consenso Informato .....	27
Codice di comportamento degli operatori .....	28
Diritto all'assistenza sanitaria, iscrizione al SSN .....	30
Tessera Sanitaria .....	32
Cosa fare per la propria sicurezza in ospedale .....	33
Tutela della privacy .....	36

### CAPITOLO 3

## Servizi, prestazioni, ricovero

Specialità Cliniche .....	38
Ricovero .....	40
Ricovero d'urgenza .....	41
Ricovero programmato .....	42
Esami pre operatori (Centro Unico Preoperatorio) .....	44
Cosa portare con sé per il ricovero .....	46
Erogazione Diretta dei Farmaci .....	46

Richiedere il certificato di ricovero o di dimissione .....	49
Centrale di Continuità Assistenziale .....	50
Attività ambulatoriali e servizi al cittadino .....	52
Criteri di priorità per l'accesso alle prestazioni specialistiche ....	54
Documenti necessari .....	54
Day Service ambulatoriale .....	55
Come e dove prenotare .....	56
Accettazione Ambulatoriale .....	58
Disdire una prenotazione .....	59
Come e dove pagare il ticket .....	60
Malattie rare .....	61
Trasporto pazienti in dimissione .....	66
Interruzione volontaria di gravidanza (IGV) .....	67
Attività in Libera Professione (ALP) .....	68
Richiedere la documentazione sanitaria .....	68
Tattamento del dolore .....	71
Fare il test HIV .....	72
Gestione del paziente con Sensibilità Chimica Multipla (MCS) o Intolleranza alle Sostanze Chimiche (ISC) .....	74
Donare organi e tessuti .....	75
Donare il midollo .....	78
Donare sangue .....	79
Camera Mortuaria .....	80

## CAPITOLO 4

## Il Pronto Soccorso

Che cos'è .....	82
Come funziona (triage, anticipazione diagnostica, codici colore) .....	84
Accoglienza .....	86
Al termine del percorso .....	86

## CAPITOLO 5

## Il percorso nascita

Partorire a Cona .....	88
Parto in analgesia .....	90
Donare il sangue del cordone ombelicale .....	91
Denunciare la nascita in ospedale .....	92

## CAPITOLO 6

### ... e se sei un bambino

La Neonatologia .....	94
Percorso Pediatrico .....	96
Percorso Chirurgico Pediatrico .....	98
Onco-Ematologia Pediatrica .....	100
"Protocollo Bambino" .....	100
Scuola in ospedale e Stanza dei bambini .....	102
Bibliotecablù .....	104

## CAPITOLO 7

### Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PDTA)

Cosa sono i PDTA .....	106
PDTA MAMMELLA .....	106
PDTA POLMONE .....	108
PDTA INFARTO MIOCARDICO ACUTO .....	110
PDTA ICTUS .....	112
PDTA SCLEROSI LATERALE AMIOTROFICA .....	114

## CAPITOLO 8

### Impegni e standard di qualità

Qualità percepita dal lato degli utenti .....	116
---	-----

## CAPITOLO 9

# Tutela e partecipazione dei cittadini

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) .....	126
Reclami, segnalazioni, elogi .....	126
Sito internet / intranet, Facebook, Twitter e Youtube .....	127
Health Literacy .....	128
Comitato Consultivo Misto .....	130
Associazioni di volontariato .....	130
Mediazioni linguistico culturali e Linguaggio Italiano dei Segni (LIS) .....	131
Assistenza religiosa e morale .....	132
Benessere in reparto .....	133
Terapia Intensiva Aperta .....	133
Animali in ospedale .....	134

## CAPITOLO 10

# Informazioni utili

Come contattarci .....	136
Come raggiungerci .....	136
Parcheggiare in ospedale .....	138
Come muoversi in ospedale .....	140
Reparti e Servizi in ordine alfabetico .....	142
Punti informativi .....	144
Rete WiFi .....	144
Posto di Polizia .....	145
Attività Commerciali .....	145



# Presentazione dell'Azienda

1



## L'Azienda\*

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara è formata dall'Arcispedale "Sant'Anna" a Cona (una frazione del Comune di Ferrara) e da alcuni ambulatori presenti in corso della Giovecca a Ferrara. L'Ospedale di Cona è l'ospedale della città di Ferrara, riferimento di alta specialità (Hub) per la sanità provinciale e per la presa in carico delle patologie acute. Si estende su una superficie di circa 186mila metri quadri, occupando un volume di 800mila metri cubi. L'area non edificata (comprensiva di strade, aree verdi, marciapiedi etc.) è di 400mila metri quadri.

Il S. Anna è sede dei corsi di laurea della Facoltà di Medicina, Farmacia e Prevenzione dell'Università degli Studi di Ferrara.

La concezione progettuale dei servizi alla base dell'Ospedale di Cona prevede un'organizzazione per funzioni distinte (degenze, ambulatori, Day Hospital, servizi di laboratorio e radiologia centralizzati, Piastra Operatoria) basata sull'intensità di cura. Questo sistema prevede anche percorsi differenziati per pazienti interni, esterni, operatori sanitari, visitatori e logistica delle merci.

Le attività assistenziali sono

distribuite in 41 Unità Operative, aggregate in 9 Dipartimenti clinici. L'ospedale di Cona dispone di 660 posti letto ordinari di degenza, 21 di Day Hospital e 30 di Day Surgery e un'importante dotazione diagnostica. All'ospedale di Cona sono presenti 139 ambulatori e la struttura dispone, inoltre, di 23 sale operatorie, 4 Day Surgery e un Blocco Parto. L'area laboratoristica è dislocata su una superficie di 7.400 metri quadrati. Presso l'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara vengono effettuate 2,2 milioni di prestazioni ambulatoriali, 27.010 ricoveri ordinari (esclusi neonati sani) e 6.717 ricoveri in Day Hospital/Day Surgery in media all'anno.

Il personale che vi lavora è costituito da 2.607 dipendenti (personale ospedaliero, personale universitario, borsisti, assegnisti e personale di ricerca). Sono inoltre presenti gli specializzandi e gli studenti dei corsi di laurea della Facoltà di Medicina, Farmacia e Prevenzione dell'Università degli Studi di Ferrara e tutto il personale delle aziende esterne che gravitano attorno all'ospedale.

*\*dati aggiornati a dicembre 2018*

## Storia del S. Anna

L'Ospedale "S. Anna" viene fondato nel 1445. La prima sede è quella di via Roverella a Ferrara. Da qui il primo trasferimento risale al 1927, quando il nosocomio cittadino si sposta in corso della Giovecca. La struttura di questo nuovo ospedale è progettata secondo un modello "a padiglioni" di cui solo una parte collegati da un corridoio circolare (il famoso "Anello"). La concezione alla base della distribuzione degli spazi è la salvaguardia dell'unitarietà del "reparto" dove trovano collocazione tutte le funzioni afferenti alla stessa Unità Operativa (degenza ordinaria e diurna, ambulatori, sale operatorie studi dei professionisti). Questo ospedale, nato nei primi anni del 900 al di fuori del centro città, col tempo diventa centro storico e manifesta problemi di accessibilità. Si dimostra una struttura rigida, non facilmente modulabile per vincoli edilizi e urbanistici. Gli spazi si rivelano sempre più limitati e inadeguati alle nuove esigenze tecnologiche e la sua concezione strutturale rende difficile migliorare i percorsi, le condizioni di sicurezza, igienico-sanitarie e alberghiere.

**Verso Cona.** All'inizio degli anni '90 parte il progetto per la realizzazione di un nuovo Ospedale S. Anna a Cona, una frazione del Comune di Ferrara. L'intenzione

è quella di costruire un edificio aggiuntivo che integri le funzioni del vecchio ospedale e che sia dedicato alla lungodegenza, alla riabilitazione e all'oncologia, lasciando l'assistenza per l'acuzie al vecchio S. Anna. Il progetto diventa operativo nel 1996 quando viene aggiudicata la procedura d'appalto e viene aperto il cantiere.

Negli anni successivi vengono approvati standard di edilizia sanitaria che rivoluzionano la costruzione dei nuovi ospedali e che diventano indispensabili per potere "autorizzare" e "accreditare" una struttura ospedaliera. Alla luce di questi cambiamenti, all'inizio del 2000, l'Azienda Ospedaliero - Universitaria, in concerto con la Regione Emilia - Romagna, la Provincia, il Comune e l'Università degli Studi, rivede la programmazione: la nuova struttura di Cona deve diventare il contenitore unico di tutte le funzioni dell'Ospedale e sede dei corsi di studio della Facoltà di Medicina, Farmacia e Prevenzione.

Il progetto viene riconsiderato e adattato alle nuove esigenze, ampliato e modificato per accogliere il trasferimento complessivo del "S. Anna".

Il trasferimento dell'ospedale da Corso Giovecca nella nuova struttura di Cona, eseguito in emergenza dopo il terremoto del 2012, ha avuto inizio l'8 maggio 2012 e si è concluso, con il trasloco di tutte le degenze, il 14 giugno 2012. Ultimo passaggio

per il completamento definitivo della struttura è stato il trasferimento del Settore Riabilitativo (Ospedale S. Giorgio) da via della Fiera (Ferrara) all'ospedale di Cona, concluso con l'inaugurazione della struttura il 2 dicembre 2017.

## Missione e Visione

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara concorre alla realizzazione della missione del Servizio Sanitario della Regione Emilia-Romagna partecipando alla promozione, al mantenimento e al miglioramento dello stato di salute dei cittadini. A questo fine, l'Azienda risponde ai bisogni della popolazione di riferimento secondo scelte sanitarie effettuate in coerenza con le politiche regionali e con gli atti di programmazione provinciale elaborati in coordinamento e integrazione con l'Azienda Usl e con la Conferenza Territoriale Socio Sanitaria. In particolare l'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara produce prestazioni specialistiche ambulatoriali, ricoveri e trattamenti riabilitativi di base per i cittadini del Distretto Centro-Nord e garantisce l'assistenza ad alta complessità e ad alto contenuto tecnologico per tutto l'ambito provinciale e sovra provinciale, in quanto hub per il territorio ferrarese e centro di riferimento regionale per alcune funzioni determinate

dalla programmazione regionale. L'Azienda, in quanto sede di riferimento per la Facoltà di Medicina, Farmacia e Prevenzione dell'Università di Ferrara, garantisce l'integrazione delle attività di assistenza, didattica e ricerca, anche attraverso la valorizzazione del personale in formazione. L'Azienda e le persone che vi lavorano si impegnano a garantire il sistema delle tutele, fondato sull'eguaglianza dei diritti e dei doveri e sulla responsabilità collettiva e individuale a vantaggio dello sviluppo futuro dell'organizzazione sanitaria:

- ▼ tutela della salute quale diritto individuale e bene collettivo;
- ▼ tutela della equità di accesso alla rete dei servizi sanitari;
- ▼ tutela della fragilità sociale e sanitaria nella fruizione dei servizi;
- ▼ tutela delle minoranze etniche e religiose e della loro espressione del bisogno;
- ▼ tutela della diversità dei punti di vista e degli asset valoriali presenti nei dipendenti, quale elemento di ricchezza e accrescimento della cultura aziendale;
- ▼ tutela della parità di genere nello sviluppo del capitale professionale aziendale;
- ▼ tutela della disabilità fisica e psichica sul luogo di lavoro.

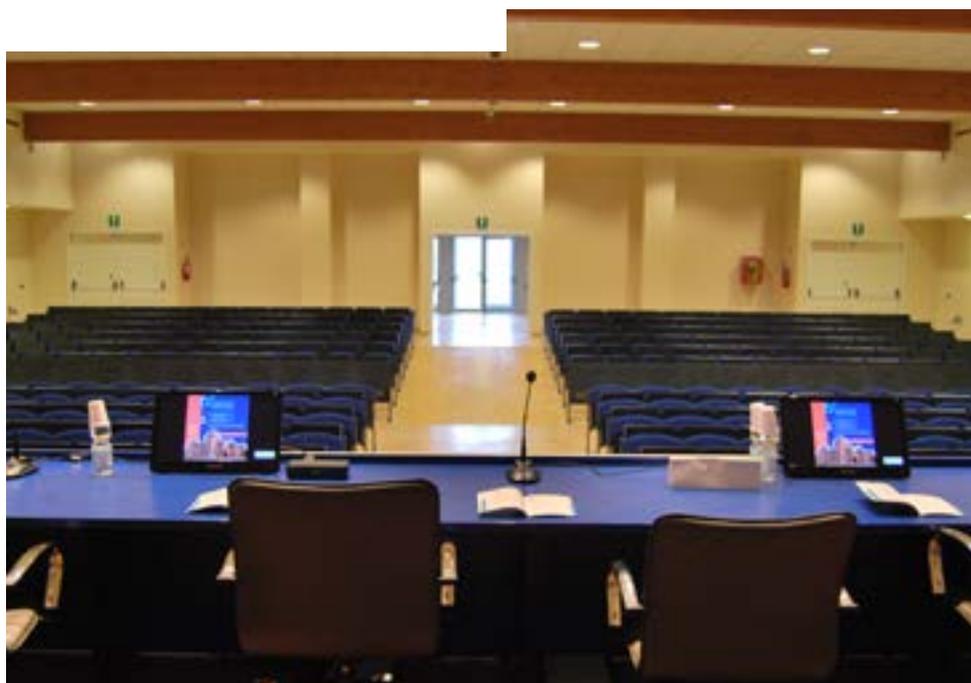
L'agire aziendale si pone in una relazione strategica tra agenda politica, buone pratiche gestiona-

li e comportamenti professionali in grado di:

- ▼ realizzare un sistema organizzativo snello e flessibile in grado di assicurare caratteristiche di appropriatezza, efficacia, adeguatezza e qualità dei servizi offerti;
- ▼ ricercare il contributo dell'insieme degli attori istituzionali e non, individuando a tal fine nella concertazione e nella rendicontazione con le organizzazioni sindacali e con le rappresentanze della società civile imprescindibili strumenti di relazione;
- ▼ promuovere e sviluppare l'integrazione multidisciplinare e multi professionale, tra diverse forme assistenziali

e tra ospedale e territorio, quale strumento per realizzare economie di scopo e di scala, a fronte di una sempre maggiore disponibilità di opzioni terapeutiche;

- ▼ curare il proprio capitale professionale, promuovere e valorizzare la motivazione negli operatori, fornire opportunità di crescita e di sviluppo professionale a chi sappia distinguersi per capacità, autorevolezza, impegno;
- ▼ coinvolgere le diverse espressioni professionali nei processi di sviluppo e miglioramento dell'organizzazione del lavoro e della qualità dei servizi, e incentivare le relazioni interne.



## Principi e Valori

Attraverso lo sviluppo di percorsi che favoriscano, da un lato, l'attuazione di processi di ricerca, formazione e didattica innovativi e competitivi, dall'altro, una risposta clinica e assistenziale appropriata sicura e di qualità, costruita attorno ai bisogni delle persone, l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara intende valorizzare e diffondere la cultura del:

**R**esponsabilità,  
**I**ntegrazione,  
**S**ostenibilità,  
**P**artecipazione,  
**E**tica della professione,  
**T**empestività,  
**T**rasparenza,  
**O**rgoglio.

**R**esponsabilità. L'Azienda in tutte le sue articolazioni, si impegna a dar conto ai cittadini e ai portatori di interesse delle attività intraprese e dei vantaggi conseguiti, attraverso la realizzazione di un sistema di responsabilità che, definendo processi, procedure, procedimenti e attività, rende chiari ed evidenti i diversi livelli di autonomia e di responsabilità, le relazioni esistenti tra le scelte e le decisioni prese, gli obiettivi, gli impegni assunti/attesi e le relative conseguenze.

La legittimità dell'agire non risiede semplicemente nella legittimità regolamentare dell'azione aziendale, ma anche nella legittimazione sociale dell'azione che

deriva dal rispetto di standard, regolamenti, codici di comportamento, linee guida etiche (responsabilità sociale).

**I**ntegrazione. L'integrazione deve diventare una modalità stabile e irrinunciabile di funzionamento in quanto permette di realizzare sinergie positive tra diverse autonomie del sistema, di costruire alleanze e partnership, attraverso la condivisione di risorse, conoscenze, esperienze, al fine di migliorare la qualità delle prestazioni e comporre le ragioni di prossimità e accessibilità dei servizi con quella di efficacia e di efficienza. L'integrazione rende possibile liberare nuove risorse per l'assistenza diretta riducendo i costi amministrativi generali e delle funzioni di supporto.

L'Azienda intende perseguire l'integrazione ai suoi vari livelli:

- ▼ l'integrazione professionale, che si realizza all'interno dei processi di erogazione dei servizi, indispensabile alla produzione delle migliori pratiche assistenziali e alla continuità delle cure;
- ▼ l'integrazione funzionale - gestionale, che garantisce l'adozione di modelli organizzativi coerenti e coordinati in grado di connettere tra di loro i diversi punti di erogazione delle attività e di massimizzare il rendimento delle risorse impegnate e l'equità nei risultati;

- ▼ l'integrazione strutturale della funzione, che richiede una unitarietà di governo e di responsabilità, da riservarsi alle funzioni amministrative e sanitarie di natura tecnico-logistica e di supporto, ovvero a servizi sanitari ad alto costo di investimento e manutenzione, quale il livello dell'assistenza ospedaliera;
- ▼ l'integrazione istituzionale, che consente di definire un nuovo Patto per la salute tra i diversi attori del Sistema - Azienda ospedaliera, Azienda territoriale, Università, Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria - a vantaggio della maggiore qualificazione e della sostenibilità della rete di servizi sanitari e socio-sanitari presenti sul territorio.

**Sostenibilità.** L'agire dell'organizzazione in tutte le sue articolazioni deve essere volto a garantire che all'obiettivo di progressiva convergenza verso l'equilibrio di bilancio non corrisponda una progressiva riduzione dei livelli di tutela, e di erogare servizi di qualità, affidabili, appropriati e sicuri; in altri termini, al semplice governo dei fattori produttivi, deve affiancarsi la buona governance dei servizi. In questo modo, la convergenza verso l'equilibrio di bilancio consente di poter progettare politi-

che di investimenti tecnologici e strutturali in grado di sviluppare nuovi servizi e innescare circoli virtuosi tra gestione, comportamenti professionali, livello di fiducia e senso di appartenenza. L'Azienda persegue l'efficienza gestionale ed organizzativa, intesa come capacità di interpretare i cambiamenti interni ed esterni all'Azienda, di adeguare il comportamento professionale ed organizzativo e l'uso delle risorse, di individuare e realizzare soluzioni tempestive, sensibili e specifiche al bisogno assistenziale o organizzativo, secondo il miglior rapporto costo/efficacia.

**Partecipazione.** L'Azienda vede nella partecipazione la promozione di processi decisionali cooperativi, trasparenti ed inclusivi, in grado di arricchirsi continuamente e di modellarsi sulle nuove e diverse esigenze, al fine di migliorare la qualità ed il livello dei servizi offerti. Processi decisionali in cui confluiscono una serie di informazioni e conoscenze provenienti dall'interno e dall'esterno della organizzazione, governati appunto verso le priorità condivise. La partecipazione alla formazione delle decisioni non avviene quando tutti i punti di vista sono rappresentati nella decisione finale, bensì quando questa ne ha tenuto il debito conto.

**Etica della professione.** L'Azienda Ospedaliero-Universitaria richiama e promuove costantemente i principi professionali ed etici dell'attività clinico assistenziale, per realizzare, attraverso un'alleanza fra professionisti e paziente - che si basa sul rispetto reciproco, sulla responsabilità individuale e su un'appropriata capacità di documentare e di rendicontare la promozione e il ripristino dello stato di salute - l'allineamento tra i bisogni e le aspettative delle persone malate, gli interessi dei professionisti e le finalità dell'organizzazione. L'etica professionale quale prima essenziale fundamenta di un ospedale senza mura.

**Tempestività.** L'Azienda considera prioritario garantire una risposta terapeutica ed assistenziale tempestiva, nel rispetto della appropriatezza clinica e organizzativa e del governo clinico. Una risposta tempestiva richiede che il comportamento professionale e organizzativo sia flessibile e non resistente al cambiamento, ogni qualvolta ciò sia motivato da oggettive necessità di migliorare l'assistenza e/o il rendimento delle risorse impiegate.

**Trasparenza.** L'Azienda attua le disposizioni previste dal Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche

amministrazioni", quale presupposto per l'affermazione di un modello di amministrazione aperta. In particolare, L'Azienda si fa garante del diritto della collettività di essere informata sulle decisioni, di criticarle, di ricevere delle risposte; del diritto a poter accedere alle informazioni riguardanti ogni aspetto dell'organizzazione, in maniera chiara e trasparente. L'Azienda rende altresì semplici, disponibili e accessibili le informazioni necessarie ai beneficiari per scegliere, orientarsi ed accedere alle prestazioni sanitarie, attraverso lo sviluppo dell'health literacy (alfabetizzazione sanitaria) quale strategia di progressivo e consapevole accrescimento delle capacità degli individui di trovare informazioni, comprenderle e utilizzarle per operare delle scelte che hanno effetto sullo stato di salute, quindi quale e strumento di promozione della salute.

**Orgoglio.** La condivisione dei valori aziendali ad ogni livello deve sviluppare l'orgoglio di appartenere e lavorare per il Servizio Sanitario Nazionale, nato per garantire a tutti i cittadini, in condizioni di uguaglianza, l'accesso all'erogazione equa delle prestazioni sanitarie, e finanziato dallo Stato attraverso la fiscalità generale; deve sviluppare l'orgoglio di aver contribuito e di contribuire a realizzare un'esperienza regionale in cui la tutela della salute ha trovato modelli organizzativi e risposte assistenziali innovati-

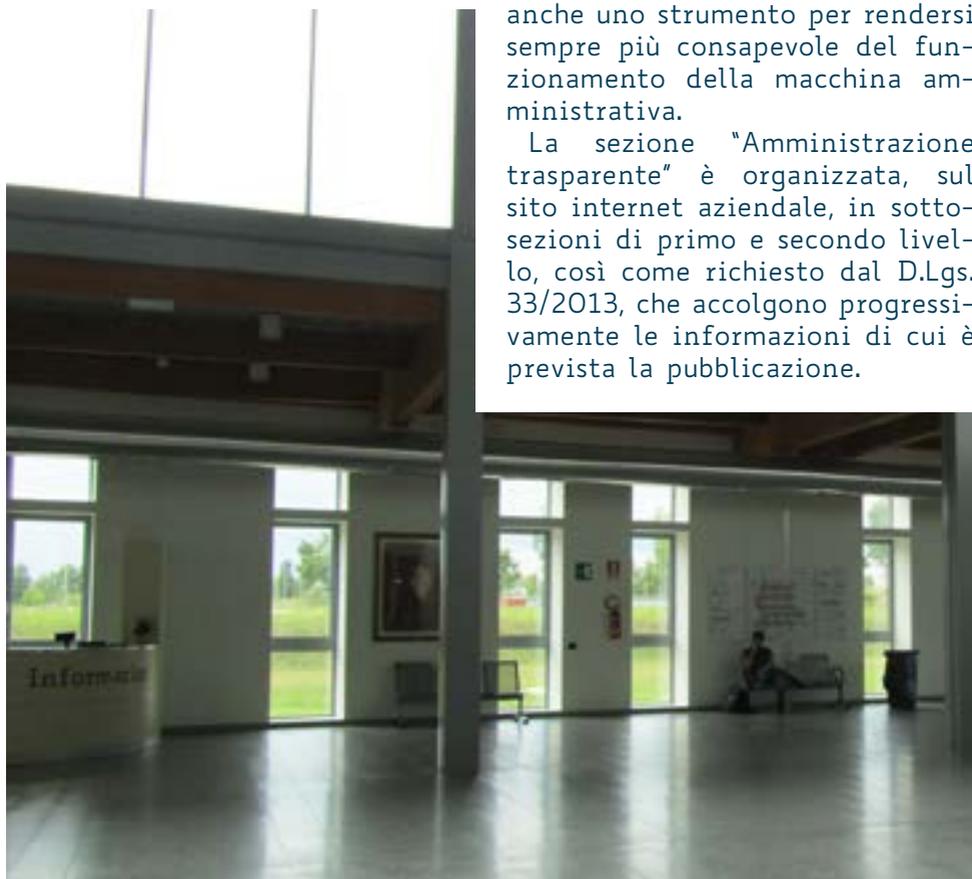
ve, di qualità e sostenibili; deve sviluppare l'orgoglio e il senso di appartenenza all'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara, orientando ed aprendo il proprio comportamento professionale al confronto continuo, valorizzando e diffondendo la cultura del rispetto: verso le persone - pazienti, familiari, cittadini, collaboratori, colleghi -, verso l'organizzazione, verso la struttura, le sue mura, gli arredi e le attrezzature, verso l'ambiente, verso il territorio.

## Amministrazione trasparente

La trasparenza dell'azione amministrativa, intesa come piena accessibilità ai dati e ai documenti dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara, ha lo scopo di favorire il controllo diffuso da parte dei cittadini, degli utenti e delle Associazioni di rappresentanza sull'operato dell'Azienda e sull'impegno delle risorse.

Per il cittadino la trasparenza è anche uno strumento per rendersi sempre più consapevole del funzionamento della macchina amministrativa.

La sezione "Amministrazione trasparente" è organizzata, sul sito internet aziendale, in sottosezioni di primo e secondo livello, così come richiesto dal D.Lgs. 33/2013, che accolgono progressivamente le informazioni di cui è prevista la pubblicazione.



## Organi aziendali

**Il Direttore Generale**, nominato dalla Giunta Regionale, ha incarichi e responsabilità di gestione e rappresentanza legale e istituzionale dell'Azienda. Nomina il Direttore Amministrativo e il Direttore Sanitario che lo coadiuvano nell'esercizio delle sue funzioni.

**Il Collegio di Direzione** riveste il ruolo di elaborazione e di proposta nei confronti del Direttore Generale per: l'organizzazione e lo sviluppo dei servizi, le attività di formazione, di ricerca e di innovazione, la valorizzazione delle risorse umane e professionali degli operatori. E' presieduto dal Direttore Sanitario ed è composto da: Direttore Amministrativo, i Direttori dei Dipartimenti ad Attività Integrata; il Direttore della Direzione Medica di Presidio; il Direttore della Farmacia Ospedaliera e il Direttore della Direzione delle Professioni.

**Il Collegio Sindacale** dura in carica tre anni e vigila sulla regolarità amministrativa e contabile dell'Azienda. L'organo è nominato dalla Regione ed è composto da tre membri, di cui uno designato dalla Regione (con funzione di Presidente), uno dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e uno dal ministero della Salute.

**Il Comitato di Indirizzo** propone iniziative e misure per assicura-

re la coerenza della programmazione aziendale con la programmazione didattica e scientifica delle Università e verifica la corretta attuazione del protocollo d'intesa tra Azienda Ospedaliero - Universitaria e l'Università degli Studi di Ferrara e dei relativi provvedimenti aziendali. Il Comitato di Indirizzo è composto da: un membro con funzioni di Presidente designato dalla Regione (d'intesa con il Rettore dell'Università); due membri designati dal Rettore dell'Università e due membri designati dalla Regione.



## Organizzazione dell'Azienda

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria è un ospedale polispecialistico ad alta specializzazione che integra funzioni universitarie e ospedaliere nei campi dell'assistenza, ricerca e didattica. La Direzione Aziendale (Generale, Sanitaria e Amministrativa) si avvale di Uffici, Strutture in linea alla Direzione Sanitaria e alla Direzione Amministrativa che, con funzioni diverse, forniscono supporto tecnico e specialistico per perseguire gli obiettivi aziendali e assicurare lo sviluppo di valori e culture coerenti con la missione aziendale. Gli Uffici sono:

### Area Sanitaria:

- ▼ Direzione Medica di Presidio
- ▼ Direzione delle Professioni Sanitarie
- ▼ Direzione Farmacia Ospedaliera
- ▼ Medicina Legale Ospedaliera
- ▼ Accreditamento Qualità Ricerca Innovazione
- ▼ Programmazione e Controllo di Gestione

### Area Amministrativa:

- ▼ Affari Istituzionali e Segreteria Generale
- ▼ Affari Legali e del Contenzioso
- ▼ Amministrazione delle Risorse Economiche e Finanziarie
- ▼ Attività Amministrative di Presidio
- ▼ Comunicazione e Accoglienza
- ▼ Gestione Concessione Servizi Generali e Commerciali Nuovo Ospedale di Cona
- ▼ Ufficio Relazioni Sindacali
- ▼ Controllo di Gestione



I 9 Dipartimenti di Assistenza Ospedaliera Interaziendale ad Attività Integrata (D.A.I.) di Ferrara coinvolgono e interessano le Unità Operative di tutti gli ospedali della provincia. Gli obiettivi prioritari della nuova organizzazione interaziendale (Azienda Ospedaliero-Universitaria e Azienda Usl di Ferrara) sono: favorire la piena applicazione di Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali e la presa in carico unitaria dei residenti nella provincia di Ferrara; condividere le risorse professionali e strumentali; garantire l'integrazione dell'assistenza ospedaliera con le diverse attività territoriali in un'ottica unitaria, finalizzata alla presa in carico globale dei residenti nel territorio ferrarese.

I Dipartimenti dell'Assistenza Ospedaliera Interaziendale ad Attività Integrata sono:

- ▼ Dipartimento di Emergenza
- ▼ Dipartimento Oncologico Medico - Specialistico
- ▼ Dipartimento di Medicina
- ▼ Dipartimento di Neuroscienze/Riabilitazione
- ▼ Dipartimento di Chirurgie Specialistiche
- ▼ Dipartimento Chirurgico
- ▼ Dipartimento di Radiologia
- ▼ Dipartimento Materno - Infantile
- ▼ Dipartimento di Biotecnologie, Trasfusionale e di Laboratorio



## Università, didattica e ricerca

L'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara è sede dei corsi di laurea della Facoltà di Medicina, Farmacia e Prevenzione dell'Università degli Studi di Ferrara. La missione istituzionale dell'Azienda è contraddistinta dall'integrazione tra funzioni universitarie e ospedaliere nei campi dell'assistenza, della ricerca e della didattica.

Il personale universitario, docente e ricercatore, in convenzione con l'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara svolge la propria attività assistenziale

presso le strutture del S. Anna. Le Unità Operative dell'ospedale sono frequentate da oltre 450 medici in formazione specialistica, iscritti alle 33 Scuole di Specializzazione sanitarie istituite presso l'Università degli Studi di Ferrara. Inoltre, gli studenti iscritti al Corso di Studio in Medicina e Chirurgia, dal 3° al 6° anno, svolgono le esercitazioni previste nelle diverse Unità Operative per un numero in media di circa 220 studenti per ogni anno di corso. Infine, i Reparti del S. Anna ospitano gli iscritti alle 9 lauree delle Professioni Sanitarie, attivate presso l'Università degli Studi di Ferrara, per lo svolgimento delle attività formative professionalizzanti ( tirocinio).

Presso l'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara è presente un Polo Didattico universitario composto da un'Aula Magna da oltre 300 posti, 8 aule didattiche (da 44 a 225 posti) e 2 aule studio.



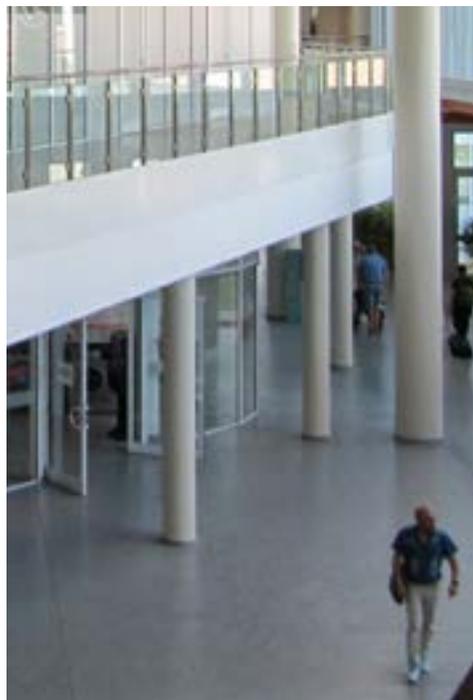
**Comitato Etico.** Il Comitato Etico di Area Vasta Emilia Centro (indicato di seguito come Comitato Etico) è un organismo indipendente costituito a seguito del riordino dei Comitati Etici promosso dalla Regione Emilia - Romagna e approvato con delibera di GR n. 2327 del 21.12.2016, in conformità alle norme di legge di riferimento.

Il Comitato Etico:

- ▼ garantisce la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei soggetti coinvolti nell'attività di ricerca e fornisce pubblica garanzia di tale tutela;
- ▼ opera applicando la normativa vigente in materia e il suo parere è vincolante per la realizzazione di qualsiasi tipologia di studio con l'uomo, e su dati o campioni biologici ad esso riferiti;
- ▼ si ispira al rispetto dell'integrità fisica e della salute umana, così come indicato nelle Carte dei Diritti dell'Uomo, nei codici di deontologia medica nazionale (versione del 2014 e successivi aggiornamenti) ed internazionale ed in particolare nella Dichiarazione di Helsinki del 1964 (e successivi emendamenti), nella Convenzione di Oviedo del 04/04/1997, ratificata con Legge 28/03/2001, n. 145 (G.U. n. 95 del 24/04/2001), nella Convenzione UNESCO 2005 sui diritti umani e la

biomedicina e nella carta dei diritti dell'Unione Europea (Trattato di Lisbona), ratificato con legge 2/8/08 n. 130. Costituiscono un riferimento, ove applicabili, anche le raccomandazioni del Comitato Nazionale per la Bioetica e il Comitato Nazionale per le Biotecnologie, la Biosicurezza e le Scienze della Vita.

Le attività locali del Comitato Etico di Area Vasta Emilia Centrale (Aziende Sanitarie di Ferrara, Bologna e Imola) per l'Azienda Ospedaliero-Universitaria, l'Azienda USL e l'Università degli Studi di Ferrara sono gestite dalla Struttura Accreditamento Qualità Ricerca Innovazione.



# Diritti e doveri

# 2



### Diritti e doveri dei cittadini e degli operatori in ospedale

Il cittadino che usufruisce dei servizi dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara ha il DIRITTO:

- ▼ ad avere un adeguato trattamento sanitario e assistenziale qualunque sia il proprio orientamento religioso, sessuale, politico e secondo i principi della pari dignità umana;
- ▼ di poter riconoscere il profilo professionale degli operatori e il ruolo ricoperto attraverso il cartellino di riconoscimento;
- ▼ di essere informato circa i trattamenti sanitari a lui proposti e consigliati, nonché di avere informazioni dettagliate sulla propria diagnosi e prognosi;
- ▼ di essere informato sulle eventuali indagini e terapie alternative anche se eseguibili in altre strutture sanitarie;
- ▼ di avere informazioni dettagliate nel caso si renda necessaria una degenza prolungata;
- ▼ di ricevere per iscritto, al

momento della dimissione dal reparto, i risultati delle indagini cliniche e mediche effettuate durante il ricovero e la terapia consigliata per permettere al medico curante un'adeguata continuità assistenziale;

- ▼ per le donne in gravidanza, di richiedere la presenza di una persona di sua fiducia nelle fasi del parto;
- ▼ di conoscere, attraverso adeguata cartellonistica esposta nelle sale di degenza, le modalità e gli orari per ricevere le informazioni sopraindicate e il personale a ciò preposto;
- ▼ di segnalare, in caso di disservizi, ritardi, atteggiamenti e comportamenti lesivi della dignità della persona o del diritto all'assistenza, proposte e reclami all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il cittadino che usufruisce dei servizi dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara ha il DOVERE di:

- ▼ fornire informazioni complete e precise sulla propria salute e collaborare con il personale sanitario;
- ▼ informare tempestivamente i sanitari sulla propria in-

tenzione di voler rinunciare a qualsiasi prestazione, terapia, cura, indagine, visita specialistica e comunicare tempestivamente l'intenzione di rinunciare a prestazioni sanitarie prenotate tramite il **numero verde** 📞 **800 532 000**, con almeno due giorni lavorativi di anticipo dalla data fissata;

- ▼ ottemperare al divieto di fumare come rispetto per la salute, come atto di civiltà nei confronti dei non fumatori e per mantenere un ambiente più sano per tutti;
- ▼ mantenere, in ogni momento, un comportamento educato e responsabile, rispettare e comprendere i diritti degli altri utenti;
- ▼ rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, quale patrimonio della collettività;
- ▼ rispettare gli orari e le regole delle attività sanitarie e delle visite ai degenti al fine di favorire il funzionamento dei servizi;
- ▼ rispettare il personale sanitario nello svolgimento delle proprie funzioni e seguirne le indicazioni finalizzate alla tutela della salute e alla convivenza.

## Consenso Informato

Il consenso informato è l'atto con cui il paziente accetta l'esecuzione di un intervento diagnostico e/o terapeutico al termine di un processo informativo per mezzo del quale è reso edotto sulle sue condizioni di salute e sulle necessità diagnostico-terapeutiche al fine di renderlo partecipe e protagonista delle scelte relative al suo stato di salute.

L'informazione è l'elemento fondante della relazione di cura e di fiducia tra paziente e medico e per tali motivi deve essere garantita come completa, tempestiva e comprensibile in modo che il consenso possa essere considerato valido. L'informazione, la comunicazione e il consenso devono essere dati nei modi e con gli strumenti più consoni alle condizioni del paziente e devono essere documentati in forma scritta in cartella clinica o attraverso videoregistrazioni per la persona con disabilità attraverso dispositivi che consentano la possibilità di comunicare.

L'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara si è dotata di una procedura specifica con lo scopo di valorizzare, alla luce della Legge 219 del 22 Dicembre 2017, l'informazione da fornire ai pazienti/degenti all'interno dell'ospedale.

## Codice di comportamento degli operatori

L'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara ha adottato un "Codice di Comportamento del personale operante nell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara".

Il documento definisce i doveri del dipendente, i principi e le norme etiche di comportamento per il personale che opera nell'Azienda, in servizio, nei rapporti con il pubblico e i mezzi di informazione e nei rapporti privati.

Si applica a tutto il personale che a qualsiasi titolo presta attività lavorativa per l'Azienda. Per i dirigenti e i direttori il documento stabilisce ulteriori indicazioni.

I principi generali su cui si articola il testo sono la centralità della persona, il principio di non discriminazione, legalità e trasparenza, la riservatezza, la valorizzazione del patrimonio professionale, la gestione del rischio e la tutela della sicurezza.

Il Codice di Comportamento si pone l'obiettivo di rafforzare il valore di sistema del servizio sanitario che rientra peraltro nelle politiche di prevenzione della corruzione e di promozione della trasparenza in sanità definite con un'apposita norma, contenuta nella legge regionale 9 del 2017.





## Diritto all'assistenza sanitaria, iscrizione al SSN

Avere diritto all'assistenza sanitaria significa usufruire dei servizi e delle prestazioni che il Servizio Sanitario Nazionale è tenuto a fornire (altrimenti detti Livelli Essenziali di Assistenza), attraverso una complessa rete di servizi territoriali e ospedalieri: medicina preventiva, assistenza medica e pediatrica, farmaceutica, specialistica ambulatoriale, ospedaliera, domiciliare e dei consultori pubblici.

**Chi ha diritto di iscrizione al SSN?** Sono iscritti al Servizio Sanitario Nazionale le seguenti categorie di persone:

- ▼ cittadini italiani: residenti in Italia, nuovi nati residenti, familiari a carico di un lavoratore occupato in Italia;
- ▼ pensionati italiani residenti all'estero (muniti di apposita modulistica);
- ▼ minori stranieri adottati o in affidato pre-adottivo;
- ▼ cittadini appartenenti alla Comunità Europea: temporaneamente in Italia con contratto di lavoro a tempo determinato;
- ▼ cittadini stranieri non appartenenti a Paesi convenzionati, con permesso di soggiorno regolare e per

la durata del permesso di soggiorno, che siano:

- lavoratori autonomi o subordinati;
- iscritti ai Centri per l'impiego;
- in stato di ricongiungimento familiare (fino al sessantacinquesimo anno di età);
- richiedenti asilo politico o umanitario;
- in asilo politico o umanitario;
- in attesa di cittadinanza.

**Come ci si iscrive al Servizio Sanitario Nazionale?** L'iscrizione è obbligatoria per i cittadini italiani e stranieri residenti in Italia e in regola con il permesso di soggiorno (rilasciato alle categorie sopra indicate). Per iscriversi occorre recarsi negli uffici dell'Azienda Sanitaria della zona di residenza, o di effettiva dimora indicata sul permesso di soggiorno.

Al momento dell'iscrizione al Servizio sanitario ad ogni assistito è assegnato il medico di medicina generale (medico di famiglia) o il pediatra di libera scelta, che rappresentano il primo riferimento per la salute dei cittadini. L'iscrizione al SSN è documentata dalla Tessera Sanitaria.

**Stranieri.** Poiché il diritto alla tutela della salute è riconosciuto dalla legge italiana come un diritto fondamentale dell'individuo

(art. 32 della Costituzione), **le prestazioni sanitarie aventi carattere di urgenza sono comunemente garantite a tutte le persone presenti sul territorio nazionale**, in regola o meno con le norme relative all'ingresso o al soggiorno.

Gli stranieri in regola con il permesso di soggiorno, non rientranti fra le categorie che hanno diritto all'iscrizione obbligatoria, sono tenuti alla stipula di un'assicurazione contro il rischio di infortunio, malattia e maternità, mediante la sottoscrizione di polizza assicurativa con un Istituto italiano o straniero, valida sul territorio nazionale, o possono chiedere, previa corresponsione del contributo previsto, l'iscrizione volontaria al SSN.

Agli stranieri non comunitari non regolarmente presenti sul territorio italiano sono assicurate, nelle strutture pubbliche e private accreditate del SSN, a seguito di rilascio di codice STP (Straniero Temporaneamente Presente), le seguenti prestazioni sanitarie:

- ▼ cure ambulatoriali ed ospedaliere, urgenti o comunque essenziali, per malattia e infortunio;
- ▼ tutela della gravidanza e della maternità;
- ▼ tutela della salute dei minori;
- ▼ vaccinazioni secondo la normativa e nell'ambito di interventi di prevenzione

collettiva autorizzati dalle Regioni;

- ▼ profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive.

Agli stranieri comunitari (Rumeni e Bulgari) presenti sul territorio italiano e non residenti, privi di copertura sanitaria da parte del paese di provenienza, non aventi diritto all'iscrizione al SSN e INDIGENTI sono assicurate, nelle strutture pubbliche e private accreditate del SSN, a seguito di rilascio di codice ENI (Europeo Non Iscritto), le seguenti prestazioni sanitarie:

- ▼ cure ambulatoriali ed ospedaliere, urgenti o comunque essenziali, per malattia e infortunio;
- ▼ tutela della gravidanza e della maternità;
- ▼ tutela della salute dei minori;
- ▼ vaccinazioni secondo la normativa e nell'ambito di interventi di prevenzione collettiva autorizzati dalle Regioni;
- ▼ profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive.

Maggiori informazioni sono reperibili presso gli uffici competenti dell'Azienda USL di Ferrara.

## Tessera Sanitaria

Al momento dell'iscrizione al Servizio Sanitario viene rilasciata la tessera sanitaria, ovvero la Carta Regionale dei Servizi (CRS), una smart card elettronica che di fatto è valida come:

- ▼ Tessera Sanitaria;
- ▼ Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM);
- ▼ Codice Fiscale.

Queste funzioni sono disponibili da subito, senza necessità di richiedere l'attivazione della CRS e il rilascio del PIN. La CRS va

conservata con cura ed esibita in caso di accesso ai servizi del Servizio Sanitario Nazionale o nel caso ci si debba recare all'estero.

La Carta Regionale dei Servizi è utile anche per accedere ad altri servizi innovativi della Pubblica Amministrazione, attraverso il rilascio del PIN: il PIN è un codice strettamente personale poiché consente di riconoscere il suo proprietario, garantendone la privacy. Per richiedere il PIN bisogna recarsi agli sportelli abilitati dell'Azienda Sanitaria.



**L'USO DELLA TESSERA SANITARIA  
FACILITA L'ACCESSO AI SERVIZI.  
PORTALA SEMPRE CON TE!**

## Cosa fare per la propria sicurezza in ospedale

Il paziente è il primo attore delle scelte che riguardano la sua salute; la partecipazione consapevole del paziente e dei suoi familiari è fondamentale, sia in termini di migliore aderenza ai trattamenti, che di sicurezza e esiti di salute.

Per aumentare il livello di sicurezza durante la permanenza in ospedale ci sono alcune accortezze che il paziente può avere.

### Comunicazione.

- ▼ Fare domande se non è chiaro qualcosa o se il paziente si deve sottoporre ad un intervento o terapia;
- ▼ informare il personale su eventuali allergie o intolleranze agli alimenti;
- ▼ informare il personale ogni qualvolta si ritiene si siano modificate le proprie condizioni di salute;
- ▼ comunicare al medico o agli infermieri l'insorgere di ogni tipo di dolore;
- ▼ informare il personale infermieristico nel caso si abbia il desiderio di allontanarsi dal reparto;
- ▼ all'atto della dimissione, assicurarsi di ciò che si può o non si può fare a casa, di quali farmaci assumere e quando;
- ▼ chiedere qual è il prossimo appuntamento.

### Riduzione delle infezioni.

- ▼ Lavarsi le mani con acqua e sapone o igienizzarle utilizzando il gel alcolico, chiedere ai familiari e visitatori di farlo;
- ▼ prestare attenzione alla propria igiene personale;
- ▼ eseguire le vaccinazioni obbligatorie e volontarie raccomandate;
- ▼ prestare attenzione al materiale informativo affisso nelle aree assistenziali per ricordare le buone pratiche di prevenzioni delle infezioni.

### Identificazione del paziente.

- ▼ Indossare sempre il braccialetto identificativo per tutto il tempo del ricovero, dopo aver controllato che le informazioni riportate sono corrette;
- ▼ prima di ciascuna procedura o esame, ci si deve aspettare la richiesta del proprio nome e cognome e della data di nascita: questo aiuta il personale ad identificare correttamente il paziente.

**Consenso informato.** A seconda della prestazione a cui la persona deve essere sottoposta, il medico informerà sulle modalità, finalità, eventuali rischi circa la procedura da effettuare. Occorre assicurarsi di aver compreso tutte le informazioni prima di fornire il consenso o diniego alla prestazione.

## Sicurezza dei farmaci.

- ▼ Comunicare ai medici e agli infermieri la terapia che si fa a domicilio, riportando anche eventuali farmaci da banco, integratori o prodotti erboristici assunti; ricordarsi di comunicare anche se si hanno allergie o se si sono manifestate in passato reazioni avverse a farmaci. I farmaci che vengono assunti in ospedale possono essere diversi da quelli presi a casa. Se si hanno domande non esitare a chiedere;
- ▼ all'atto della dimissione, ricordarsi di chiedere tutte le informazioni di cui si ha bisogno riguardo l'assunzione dei farmaci: le modalità, le quantità, la periodicità.

## Prevenzione delle cadute: consigli per pazienti e visitatori.

- ▼ Seguire sempre le indicazioni del personale di assistenza per muoversi in sicurezza e se il paziente non si sente sicuro, deve suonare il campanello;
- ▼ prendere confidenza con la stanza e con il percorso per andare in bagno;
- ▼ usare gli ausili per camminare utilizzati normalmente (bastone, deambulatore, ecc.), occhiali e protesi acustiche, se indicati;
- ▼ indossare un abbigliamento comodo e della giusta misura: usare scarpe o pantofole sicure, chiuse al tallone con

allacciatura e suola antiscivolo. Non camminare scalzi o usando solo le calze;

- ▼ alzarsi lentamente dal letto e dalla sedia;
- ▼ accendere la luce di notte; se ci si deve alzare, avvertire il personale di assistenza;
- ▼ per fare la doccia o lavarsi i capelli, chiamare sempre prima il personale;
- ▼ se il paziente usa ausili per camminare, occhiali o apparecchi acustici, deve portarli in ospedale;
- ▼ prima di salutare il familiare ricoverato, assicurarsi che il campanello per la chiamata sia facilmente raggiungibile;
- ▼ se il familiare è confuso o ha problemi di movimento, nella camminata e/o nell'autonomia, avvertire il personale sanitario.

**Legionella.** La Legionella è un batterio presente nelle acque di fiumi, laghi e acque termali. Attraverso l'acqua passa negli impianti idrici degli edifici e può vivere e riprodursi nei tubi e nei serbatoi di case, piscine, alberghi, ospedali ecc.

**Quali malattie può causare la Legionella?** La Legionella può causare la legionellosi, un'infezione che si presenta in due diverse forme:

- ▼ la Febbre di Pontiac: malattia con sintomi simili all'influenza;

- ▼ la Polmonite da Legionella o "Malattia del Legionario": si presenta con febbre alta, difficoltà respiratorie, malessere, dolori a ossa e articolazioni, tosse. A volte può dare anche diarrea, nausea, vomito e dolori addominali.

Le persone più a rischio di ammalarsi sono anziani, fumatori, alcolisti e pazienti con malattie croniche (ad esempio diabete, tumori, malattie cardiache o immunitarie). In questi soggetti la malattia può portare a gravi conseguenze, ed essere anche mortale.

**Come si può prendere la legionella?** La Legionella si può prendere per via respiratoria (respirando il batterio), attraverso le goccioline d'acqua contaminata che si formano ad esempio durante una doccia, un idromassaggio, in piscina, dai climatizzatori, ecc. La maggior parte dei contagi (78%) avviene nelle abitazioni private, il 12% negli alberghi e il 9% in ospedali e case di riposo. Le infezioni prese in ospedale sono le più gravi perché colpiscono persone fragili e già ammalate. La legionella non si trasmette da uomo a uomo, quindi non è contagiosa.

Siccome questo batterio si diffonde con facilità, non è possibile eliminarlo dagli impianti idrici, ma se ne può prevenire la diffusione.

### **Cosa fa l'ospedale di Cona per prevenire la legionella?**

- ▼ Controllo della temperatura di acqua fredda e calda;
- ▼ disinfezione continua dell'acqua con biossido di cloro;
- ▼ scorrimento dell'acqua calda e disincrostazione dei rompigetto dei rubinetti e dei diffusori delle docce con cadenza settimanale;
- ▼ utilizzo di filtri speciali antibatterici nei rubinetti e nelle docce;
- ▼ controllo dell'acqua in 136 punti della rete idrica ospedaliera e 13 delle vaschette di raccolta della condensa da condizionatori e ventilconvettori. Tutti questi punti sono contrassegnati con un apposito simbolo.

Per informazioni. Struttura Dipartimentale di Igiene Ospedaliera e Team Wsp. ☎ 0532 236666.  
@ [igiene.ospedaliera@ospfe.it](mailto:igiene.ospedaliera@ospfe.it)

## Tutela della privacy

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara ha attuato una serie di percorsi organizzativi per adeguare la propria attività e le proprie strutture alle disposizioni contenute nel Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i.).

La normativa in argomento si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali allo scopo di evitare che il loro uso non corretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità degli interessati.

Ne consegue che tale finalità è ancor più evidente nella realtà di organismi sanitari pubblici che - come è noto - trattano quotidianamente una moltitudine di dati estremamente riservati come quelli riguardanti la salute delle persone. L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara ha pertanto fatto propria la normativa unitamente alle diverse prescrizioni del Garante per la Protezione dei dati personali predi-

ponendo un percorso applicativo della materia della privacy ed elaborando un sistema stabile e costante presidio della tematica.

La tutela della riservatezza dei dati del cittadino/utente non deve essere vissuta come un mero obbligo burocratico ma come strumento per offrire una reale tutela della riservatezza degli interessati, per i loro familiari e per tutti gli operatori attraverso un sistema che impegni ogni figura professionale presente in Azienda.

L'Azienda ha designato, così come richiesto dal GDPR (General Data Protection Regulation), il Responsabile della protezione dei dati (RPD, ovvero DPO se si utilizza l'acronimo inglese: Data Protection Officer), soggetto che riferisce direttamente al Titolare, in posizione di indipendenza e autonomia dall'Azienda e che deve essere coinvolto in tutte le questioni che riguardano la protezione dei dati personali, a garanzia di qualità del risultato del processo di adeguamento in atto.

Per ulteriori informazioni:  [www.ospfe.it](http://www.ospfe.it) (sezione "l'Azienda").



### INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE E IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara - Arcispedale Sant'Anna, con sede a Ferrara, loc. Cona, in Via A. Moro n. 8, Email [dpo@ospfe.it](mailto:dpo@ospfe.it), Tel. 0532236111 quale titolare del trattamento, intende informarla sulle finalità e le modalità di utilizzo dei suoi dati personali nell'ambito delle proprie attività istituzionali, e ciò in conformità quanto previsto dall'art. 13 del Reg. UE 2016/679 e dalle disposizioni del d.lgs. 196/2003 come novellato dal d.lgs. 101/2018. I dati personali che le vengono richiesti e particolare i dati relativi alla sua salute così come, nel caso, quelli dei suoi familiari, sono indispensabili per l'erogazione e la gestione delle prestazioni sanitarie richieste e trattati dal personale dell'Azienda nel rispetto del segreto professionale, del segreto d'ufficio e secondo i principi della normativa in materia di protezione dei dati.

**Servizi,  
prestazioni,  
ricovero**

**3**



## CAPITOLO 3

# Servizi, prestazioni, ricovero

## Specialità Cliniche

### CHIRURGICHE

Chirurgia d'Urgenza  
Chirurgia Endocrina  
Chirurgia Generale  
Chirurgia Funzionale del pavimento pelvico  
Chirurgia Maxillo-Facciale  
Chirurgia Plastica  
Chirurgia Proctologica  
Chirurgia Senologica  
Chirurgia Toracica  
Chirurgia Traslazionale e Fisiopatologia Vascolare  
Chirurgia Vascolare  
Ginecologia  
Neurochirurgia  
Oculistica ed Oftalmologia  
Ortopedia e Traumatologia  
Ostetricia  
Otorinolaringoiatria  
Urologia

### AREA INTENSIVA

Stroke Unit  
Terapie Intensive e Rianimazione  
Terapia Intensiva Neonatale  
Unità di Terapia Intensiva Coronarica



## **PEDIATRICHE**

Chirurgia Pediatrica  
Neonatologia  
Oncologia ed Ematologia Pediatrica  
Pediatría



## **MEDICHE**

Cardiologia  
DH talassemia ed emoglobinopatie  
Ematologia e Centro trapianti di cellule  
staminali emopoietiche autologhe  
Endocrinologia, malattie del ricambio e della  
nutrizione  
Gastroenterologia  
Geriatría e Ortogeriatría  
Malattie Infettive  
Medicina d'Emergenza-Urgenza  
Medicina Interna  
Medicina nucleare e terapia radiometabolica  
Medicina Riabilitativa e gravi cerebro-lesioni  
Nefrologia  
Neurologia  
Oncologia  
Pneumologia  
Reumatologia

## Ricovero

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara assicura il ricovero in ospedale per la diagnosi e la cura delle malattie che richiedono interventi di urgenza o emergenza e delle malattie acute che non possono essere affrontate in ambulatorio o al domicilio.

### Le tipologie di ricovero

Ricovero d'Urgenza

Ricovero programmato:

- ▼ ordinario;
- ▼ day surgery e one day surgery;
- ▼ day hospital.





## Ricovero d'urgenza

Il ricovero d'urgenza/emergenza è un ricovero generalmente conseguente alla comparsa di un problema acuto di salute, che richiede accertamenti clinici o interventi diagnostico - terapeutici non differibili nel tempo. Il ricovero urgente-emergente avviene anche in caso di trauma o politrauma in grado di causare lesioni tali da comportare un rischio immediato o potenziale per la sopravvivenza del paziente.

La risposta all'emergenza sanitaria viene assicurata dal Pronto Soccorso dell'Ospedale.

Il ricovero urgente è attivato chiamando il 118, ovvero mediante accesso diretto al Pronto Soccorso, o su proposta del medico curante.



## Ricovero programmato

Il ricovero programmato è un ricovero per patologie che non rivestono carattere d'urgenza e quindi avviene in una data concordata con il servizio. Di norma fa seguito a visite ambulatoriali, in cui viene posta indicazione al ricovero dallo specialista con conseguente inserimento in lista d'attesa; oppure può nascere da un precedente ricovero quale proseguimento terapeutico delle cure.

Il ricovero programmato può essere erogato in regime:

- ▼ ordinario;
- ▼ Day Surgery / One Day Surgery;
- ▼ Day Hospital.

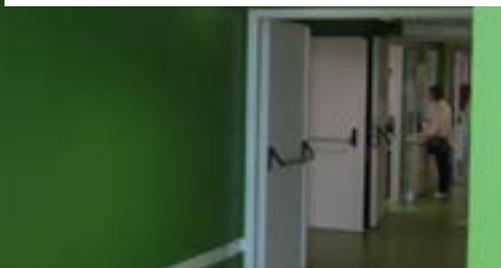
**Il Ricovero ordinario** è un ricovero di tipo medico o chirurgico di cui non si conosce in anticipo la durata. Si accede a questo tipo di ricovero su proposta del medico di famiglia, del pediatra, della guardia medica territoriale o del medico specialista dopo un accesso ambulatoriale.

**Il ricovero in Day Surgery e One Day Surgery (ricovero diurno di tipo chirurgico)** è un ricovero che prevede l'ingresso del paziente al mattino e la sua dimissione, nel primo caso, entro il primo pomeriggio e comunque nelle 12 ore, nel secondo caso (one day surgery) entro le 24 ore, cioè con una sola giornata di degenza. Il prolungamento della degenza è comunque possibile per tutti i casi in cui il medico valuti la necessità di continuare l'osservazione clinica.

Il Day Surgery è la struttura polispecialistica (costituita da Chirurgia Generale, Chirurgia Plastica, Ginecologia, Oculistica, Ortopedia, Otorinolaringoiatria e Urologia) che in un solo giorno provvede: al ricovero, all'intervento e alla dimissione del paziente.

Si accede tramite una visita specialistica presso gli Ambulatori dell'Ospedale.

Sono previste liste d'attesa per ciascun gruppo di patologie trattate presso l'Ospedale: l'inserimento del nominativo del paziente avviene su base cronologica e tenendo conto del grado di priorità della patologia.



<b>CLASSE DI PRIORITA'</b> Per ricovero chirurgico (ordinario / (one)day surgery)	<b>INDICAZIONI</b>
<b>CLASSE A</b>	Ricovero entro <b>30 giorni</b> per i casi clinici che possono aggravarsi rapidamente tanto da diventare emergenti o da recare grave pregiudizio alla prognosi.
<b>CLASSE B</b>	Ricovero entro <b>60 giorni</b> per i casi clinici che presentano intenso dolore o gravi disfunzioni o grave disabilità ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente.
<b>CLASSE C</b>	Ricovero entro <b>180 giorni</b> per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi.
<b>CLASSE D</b>	Ricovero che non richiede la definizione di una attesa massima definita per i casi clinici che non causano alcun dolore, disfunzione o disabilità. La prestazione va comunque garantita entro i <b>12 mesi</b> .

*(Accordo Stato - Regioni 2002)*

### **Il ricovero in Day Hospital (ricovero diurno di tipo medico)**

è un ricovero che prevede l'ingresso del paziente al mattino e la sua dimissione entro 12 ore. Possono essere previste più giornate successive di ricovero, organizzate nel tempo, compatibilmente con le necessità di cura e le esigenze del paziente. Il prolungamento

della degenza è comunque possibile per tutti i casi in cui il medico valuti la necessità di continuare l'osservazione clinica. Si accede a questa forma di assistenza su indicazione del medico specialista della struttura ospedaliera che cura il paziente e/o con l'impegnativa del medico di medicina generale.

## Esami pre operatori (Centro Unico Preoperatorio)

Per tutti i pazienti che sono inseriti in lista d'attesa per un ricovero programmato in regime ordinario o diurno è prevista, all'atto di inserimento in lista, la prescrizione di un profilo di esami preoperatori da parte del medico che ha dato l'indicazione all'intervento.

Il CUNICO (Centro unico preoperatori) ha la funzione di:

- ▼ contattare tutti i pazienti in lista per programmare, in tempo utile per l'intervento, l'accesso per l'esecuzione del profilo preoperatorio prescritto e la visita anestesio-logica;
- ▼ prenotare tutti gli esami ed accertamenti prescritti;
- ▼ eseguire i prelievi per gli esami ematochimici;
- ▼ coordinare tutti gli ulteriori accertamenti eventualmente previsti fino al termine del percorso preoperatorio.

Gli esami previsti all'interno del profilo preoperatorio sono gratuiti e non necessitano di impegnativa del medico di medicina generale in quanto fanno parte integrante del ricovero chirurgico. Nel caso in cui durante gli esami preoperatori emerga la necessità di ulteriori approfondimenti diagnostici che non rientrano nel profilo potrebbe essere richiesto il pagamento del ticket (secondo



le regole previste), come per tutti gli esami/visite ambulatoriali.

**Dove si trova il CUNICO.** Presso l'Ospedale di Cona - 1EO (Settore 1 - Corpo E - Piano O), Ingresso 2, Parcheggio consigliato: P2.

Cosa fare prima dell'esecuzione dei prelievi per esami ematochimici.



Dalla mezzanotte del giorno prima:

- ▼ digiunare (è possibile bere solo acqua);
- ▼ assumere regolarmente, se in terapia, i farmaci per malattie cardiache, polmonari e arteriose.

Il giorno dell'esame:

- ▼ presentarsi al punto accoglienza CUNICO con documento d'identità all'orario precedentemente comunicato dal personale del preoperatorio;
- ▼ portare con se i referti più recenti che riguardano radiografie al torace, elettrocardiogramma e visite specialistiche.

Il personale del CUNICO fornirà tutte le informazioni e le indicazioni necessarie in tutte le fasi degli accertamenti fino al termine del percorso preoperatorio.

In caso di impossibilità a rispettare l'appuntamento si invita a comunicarlo telefonicamente al ☎ 0532-237213.

Nel caso in cui, dopo l'esecuzione degli esami preoperatori, il paziente rinunci all'intervento chirurgico, l'Azienda addebiterà il ticket degli esami effettuati, con possibilità di ritirare i relativi referti, come avviene per le prestazioni ambulatoriali.

La data dell'intervento verrà comunicata al paziente dalla Segreteria del reparto chirurgico.

## Cosa portare con sé per il ricovero

Si raccomanda di portare la documentazione, gli effetti personali di stretta necessità e gli oggetti da toilette.

### Documentazione:

- ▼ tessera sanitaria;
- ▼ documento d'identità non scaduto;
- ▼ documentazione clinica che può essere utile per il ricovero (lettere di dimissioni, relazioni mediche, esami di laboratorio, precedenti indagini diagnostiche, ecc.);
- ▼ elenco dei farmaci assunti a domicilio ed, eventualmente, il nome di quelli a cui si è allergici.

### Per l'igiene personale:

- ▼ sapone, dentifricio, spazzolino, asciugamani, pettine, rasoio, deodorante ecc. (prima di ricoverarsi si consiglia di tagliare le unghie e, per chi lo usasse, di togliere lo smalto);
- ▼ eventuale contenitore per protesi dentale;
- ▼ effetti personali;
- ▼ pigiama o camicia da notte;
- ▼ vestaglia;
- ▼ biancheria intima;
- ▼ pantofole chiuse con suola antiscivolo.

È meglio limitare la quantità di denaro ed evitare di portare con sé oggetti di valore.

## Erogazione Diretta dei Farmaci

La Farmacia dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria provvede alla distribuzione diretta dei farmaci secondo le norme nazionali e regionali relativamente a:

- ▼ farmaci alla dimissione da ricovero o dopo prestazione specialistica ambulatoriale;
- ▼ farmaci soggetti a Piano Terapeutico;
- ▼ farmaci Registro AIFA (Agenzia Italiana del Farmaco).

**Farmaci alla dimissione da ricovero o dopo prestazione specialistica ambulatoriale.** Si tratta della distribuzione diretta dei farmaci alla dimissione da ricovero e dopo prestazione specialistica ambulatoriale ai cittadini residenti nella provincia di Ferrara o ai cittadini di altre Province che accedono alle strutture dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria. La distribuzione dei farmaci riguarda solamente i farmaci presenti nel "Prontuario terapeutico ospedaliero":

- ▼ appartenenti alla classe A (a carico del Servizio Sanitario Nazionale, SSN);
- ▼ comunque a carico del SSN, ma di esclusiva distribuzione ospedaliera (come i farmaci di fascia H).

Se tali farmaci sono soggetti alle note AIFA, potranno essere dispensati solo se la prescrizione

è conforme alle limitazioni previste in tale nota. In caso contrario non possono essere posti a carico del SSN.

**A chi è rivolto.** Il servizio si rivolge a tutti i cittadini in possesso di modulo prescrittivo e/o lettera di dimissione predisposte dal reparto ospedaliero e firmate dal medico prescrittore (entro 72 ore dalla dimissione).

**Farmaci soggetti a Piano Terapeutico o Registro AIFA rilasciato dai Centri Specialistici dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria.** Si tratta della distribuzione diretta di farmaci destinati a patologie che richiedono una diagnosi e la prescrizione della terapia da parte di Centri Specialistici di riferimento autorizzati dalla Regione, ai cittadini che sono in possesso di un piano terapeutico o di una prescrizione da Registro AIFA, in corso di validità, redatto dai centri di riferimento o di prescrizione medica redatta secondo la normativa in vigore.

**Il piano terapeutico, che cos'è e chi lo rilascia.** È una particolare prescrizione di alcuni farmaci da parte dei Centri specialistici autorizzati dalla regione (Centri di riferimento) ed è intestata al singolo paziente. In alternativa alla farmacia ospedaliera, solo per alcune tipologie di farmaci che saranno indicate dal farmacista ospedaliero al momento della prima dispensazione, il cittadino

può acquisire successivamente il farmaco anche nelle farmacie del territorio. In questi casi, infatti, se il cittadino è in possesso del piano terapeutico validato dalla farmacia ospedaliera, il medico di famiglia può prescrivere tali farmaci sul ricettario del Servizio Sanitario Nazionale.

**La prescrizione da Registro AIFA.** Il Registro AIFA è un nuovo strumento di prescrizione e monitoraggio introdotto da AIFA, spesso gestito su piattaforma informatica, per la prescrizione di farmaci innovativi ad alto costo, molti dei quali biotecnologici, che richiedono un'alta specializzazione nella gestione della patologia a cui sono destinati per un loro corretto ed efficace utilizzo. La prescrizione viene rilasciata dai Centri Specialistici dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara autorizzati da AIFA. I farmaci soggetti a questo strumento sono di esclusiva distribuzione diretta da parte delle strutture pubbliche.

**Cosa serve per avere accesso al servizio.** Alla dimissione da ricovero o dopo visita specialistica ambulatoriale, l'utente deve presentarsi con la tessera sanitaria, la lettera di dimissione o il referto ambulatoriale e/o modulo prescrittivo. Il paziente a cui siano prescritti i farmaci soggetti a Piano Terapeutico o a Registro AIFA deve presentarsi con copia del piano o della prescrizione da

Registro in corso di validità.

Per gli accessi successivi:

- ▼ se il piano terapeutico o la prescrizione da Registro sono validi, presentare l'apposita ricevuta e la copia del piano o prescrizione da Registro rilasciata durante l'erogazione precedente;

- ▼ se il piano terapeutico è scaduto, è necessario rinnovarlo presso il Centro di riferimento e presentarsi con il nuovo piano.

**Dove si possono ritirare i farmaci.** Il paziente, o un suo familiare, può recarsi presso il Servizio Erogazione Diretta Farmaci, in ospedale, al Settore 2 Corpo B Piano 1 (2B1). Parcheggio consigliato P1: si accede dall'Ingresso 1, il locale si trova al 1° Piano vicino alla scala mobile.

@ edcona@ospfe.it - Orari: da lunedì a venerdì 9,00-16,30; sabato 9,00-13,30; chiuso la domenica e tutti i giorni festivi.



## Richiedere il certificato di ricovero o di dimissione

Durante o dopo il ricovero in ospedale è possibile richiedere un certificato che attesti la degenza, la data del ricovero e la data della dimissione.

Il certificato di ricovero o di dimissione può essere richiesto da:

- ▶ paziente, se maggiorenne;
- ▶ persona delegata dal paziente in possesso di: un documento di riconoscimento, una delega scritta e firmata da parte del paziente e la fotocopia di un documento di identificazione del paziente (DPR del 28 dicembre 2000, n. 445);
- ▶ persona che esercita la potestà genitoriale su minore, o tutore, o curatore, o amministratore di sostegno di persona non in possesso della capacità di agire, o erede legittimo o erede testamentario.

Il Certificato di ricovero o di dimissione può essere richiesto:

- ▶ durante il periodo di ricovero o al momento della dimissione del paziente. Il certificato è rilasciato dal reparto e può essere richiesto al personale sanitario;
- ▶ dopo la dimissione presso il Centro Servizi dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 14.00.

Il servizio è gratuito.



## Centrale di Continuità Assistenziale

La Centrale Dimissioni e Continuità Assistenziale (CDCA) è una struttura interaziendale, coordinata da un infermiere, in cui lavorano insieme Infermieri, Geriatri e Assistenti Sociali. Essa svolge una funzione di organizzazione e guida della presa in carico del paziente quando alla dimissione sono presenti elementi di problematicità tali da richiedere un efficiente raccordo fra i diversi soggetti della rete assistenziale.

La CDCA nasce dalla crescente necessità, per il paziente e i familiari, di essere seguiti e aiutati nel percorso di dimissione dall'ospedale. Infatti, attraverso una regia unica, la CDCA organizza i percorsi di cura e assistenza post dimissione nel territorio della provincia di Ferrara, in accordo con il paziente e la famiglia per garantire al cittadino di non essere "lasciato solo uscen-

do dall'ospedale" ed essere curato e assistito nel posto giusto, con la consapevolezza che il luogo migliore di vita e di assistenza per le persone è, e sarà sempre, il proprio domicilio. Solo quando l'opzione domicilio non è possibile vengono considerate tutte le altre opportunità presenti nei territori.

In base alle necessità dei singoli pazienti, la CDCA può rivolgersi anche a specialisti di altre branche (es. Palliativista, Psichiatra).

**Di cosa si occupa.** La CDCA viene attivata dai reparti di degenza per i pazienti che, al termine del percorso di cura in ospedale, possono avere problemi nel rientro al loro domicilio. Questi pazienti hanno bisogni di vario tipo per cui è necessario attivare professionisti, strutture, presidi e tutti gli aiuti necessari per poter proseguire correttamente l'assistenza in un ambiente differente da quello ospedaliero.

La CDCA diventa quindi il punto di riferimento per i diversi



tipi di "dimissione complessa", preoccupandosi di pianificare, armonizzare e coordinare in una sequenza personalizzata secondo i bisogni di salute del paziente le seguenti azioni:

- ▼ ricevere la richiesta di dimissione dai reparti ospedalieri e dalle strutture private accreditate;
- ▼ informare e orientare paziente e familiari su come accedere ai servizi necessari;
- ▼ valutare in accordo con le direzioni dei reparti ospedalieri il percorso più appropriato per il paziente;
- ▼ gestire tutti i processi di dimissione complessa, ottimizzare le attività di valutazione, evitando il ricorso a commissioni multiple;
- ▼ ridurre i tempi di attesa di valutazione e trasferimento del paziente, coinvolgendo il medico di medicina generale e i servizi socio-sanitari presenti sul territorio fuori dall'ospedale.

Dove si trova e informazioni utili. Ci sono tre Centrali: una all'Ospedale di Cona per il distretto Centro Nord, una all'Ospedale di Cento per il distretto Ovest, una all'Ospedale di Lagosanto ed Argenta per il distretto Sud Est:

- ▼ per il Distretto Centro Nord: Ospedale di Cona, operativa dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 14.00. ☎ 0532.236920 - 239570 - 236110 - 239461.

@ [centraledimissioni@ospfe.it](mailto:centraledimissioni@ospfe.it)

- ▼ per il Distretto Ovest: Ospedale SS. Annunziata di Cento, operativa dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 14.30. ☎ 051.6838417.

@ [cdcaovest@ausl.fe.it](mailto:cdcaovest@ausl.fe.it)

- ▼ per il Distretto Sud-Est: negli Ospedali di Argenta e di Lagosanto, operativa dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00 per CDCA di Lagosanto ☎ 0533.723117 per CDCA di Argenta ☎ 0532.317985.

@ [cdcasudest@ausl.fe.it](mailto:cdcasudest@ausl.fe.it)



## Attività ambulatoriali e servizi al cittadino

### PEDIATRICHE

Audiologico Pediatrico  
Cardiologico Pediatrico  
Chirurgia Pediatrica e Neonatale  
Diabetologico Pediatrico  
Dietologico Pediatrico  
Ematologico Pediatrico  
Endocrinologico Pediatrico  
Gastroenterologico Pediatrico  
Lussazione Congenita dell'Anca (L.C.A. Pediatria)  
Manometria Ano-rettale e della Stipsi  
Nefrologico Pediatrico  
Neonatologico  
Neurologico Pediatrico  
Oncologico Pediatrico  
Ortopedico Pediatrico  
Pediatrico  
Pneumologico  
Prelievi 0-2 anni  
Reumatologico pediatrico e di transizione all'età adulta  
Urologia Pediatrica e Urodinamica Pediatrica  
Valutazione Neuroevolutiva  
Varicocele dell'Adolescente

### MEDICHE

Allergologia  
Angiologia e Malattie della Coagulazione  
Cardiologia  
Centro Cefalee  
Ematologia  
Malattie endocrine del ricambio e della nutrizione  
Epatologia  
Fisiopatologia della coagulazione  
Gastroenterologia  
Genetica Medica  
Geriatrics e Ortogeriatrics  
Malattie Infettive  
Malattie Infiammatorie croniche intestinali  
Medicina Riabilitativa  
Medicina Interna  
Nefrologia e Dialisi  
Neurologia  
Oncologia  
Pneumologia  
Reumatologia



## CHIRURGICHE / SPECIALISTICHE

Andrologia  
Audiologia  
Chirurgia d'Urgenza  
Chirurgia Generale  
Chirurgia Endocrina  
Chirurgia Funzionale del pavimento pelvico  
Chirurgia Maxillo-Facciale  
Chirurgia Plastica  
Chirurgia Proctologica  
Chirurgia Senologica  
Chirurgia Toracica  
Chirurgia Traslazionale (Centro malattie vascolari)  
Chirurgia Vascolare  
Dermatologia  
Ginecologia  
Neurochirurgia  
Oculistica ed Oftalmologia  
Ostetricia  
Ortopedia e traumatologia  
Otorinolaringoiatria  
Senologia  
Urologia



## DIAGNOSTICA E TERAPIA

Anatomia Patologica  
Densitometria ossea  
Diagnostica per immagini: radiologia (ecografia, TC, RMN)  
Diagnostica vascolare  
Ecografia interventistica  
Endoscopia Digestiva  
Endoscopia Ginecologica  
Endoscopia Respiratoria  
Endoscopia ORL  
Endoscopia Urologica  
Immunoematologia e TrASFusionale  
Laboratorio Analisi e Microbiologia  
Litotrissia  
Medicina Nucleare  
Radiologia Interventistica vascolare  
Attività cardiologica non invasiva  
Neuroradiologia  
Neuroradiologia interventistica  
Radiologia senologica  
Radioterapia

## Criteri di priorità per l'accesso alle prestazioni specialistiche

L'accesso alle prestazioni di specialistica ambulatoriale da parte del cittadino avviene, di norma, sulla base di criteri di priorità clinica indicati dal medico prescrittore sulla ricetta.

La prenotazione di una prestazione ambulatoriale prevede l'uso di classi di priorità. Nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale le classi di priorità per le prestazioni di primo accesso sono così definite:

- ▼ **U (urgente)**, da eseguire entro 72 ore;
- ▼ **B (urgente differibile)**, da eseguire entro 10 giorni;

- ▼ **D (programmabile)**, da eseguire entro 30 giorni per le visite ed entro 60 giorni per gli accertamenti diagnostici;
- ▼ **P (programmata)**, da eseguire in generale entro 120 giorni e comunque entro il periodo indicato dal medico prescrittore sulla ricetta.

## Documenti necessari

Al momento della prenotazione è necessario che il paziente sia in possesso:

- ▼ della tessera sanitaria;
- ▼ di una prescrizione (ricetta) fatta dal Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta o dal Medico Specialista.

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE		RICETTA ELETTRONICA - PROMEMORIA PER L'ASSISTITO	
Regione Emilia Romagna		 	
COGNOME E NOME INIZIALI DELL'ASSISTITO:			
INDIRIZZO:	CAP:	CITTA':	PROV:
ESAZIONE: <b>NON ESENTE</b>		SIGLA PROVINCIA:	DISPOSIZIONI REGIONALI:
TIPOLOGIA PRESCRIZIONE(S,H):		ALTRO: PRIORITA' PRESCRIZIONE(J,U,B,D,P): P (Programmata)	
PRESCRIZIONE		QTA	NOTA
			---
			---
QUESITO DIAGNOSTICO		Medico:	
N.CONFEZIONI/PRESTAZIONI		TIPO RICETTA: Area SSN DATA:	
CODICE AUTENTICAZIONE:			

Regolato ai sensi dell'art. 11, comma 10 del DL 31 mag 2010, n. 78 e dell'art. 1, comma 4 del DM 2 nov 2011

## Day Service ambulatoriale

Il Day Service ambulatoriale - o Pacchetto Ambulatoriale Complesso (PAC) - è un modello di assistenza specialistica ambulatoriale usato per gestire casi clinici complessi attraverso l'erogazione di visite, esami strumentali e prestazioni terapeutiche, che coinvolgono più professionisti.

**A cosa serve.** Favorisce la presa in carico dei pazienti attraverso la gestione diretta, da parte dell'ambulatorio di riferimento, della programmazione e prenotazione delle prestazioni specialistiche, organizzate in modo da garantire il tempo di attesa appropriato in base alla prestazione e alla patologia da trattare, limitare il numero degli accessi.

**Come funziona.** Dopo la prima visita (o altra prestazione) lo spe-

cialista ospedaliero avvia il Day Service, organizzando il percorso che il paziente dovrà seguire attraverso un programma di accertamenti diagnostici o trattamenti. A chiusura del Day Service al paziente viene consegnato il referto finale, assieme ai referti di tutti gli esami eseguiti.

**E per pagare.** Le prestazioni erogate sono classificate come prestazioni di specialistica ambulatoriale, pertanto prevedono il pagamento di un ticket. Il calcolo del ticket per le prestazioni erogate nell'ambito del Day Service avviene solo alla fine del percorso. Gli esami e le visite del Day Service ambulatoriale prevedono esenzioni per reddito e per patologia, secondo le regole previste dalla vigente normativa.





## Come e dove prenotare

L'attivazione del "CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE (CUP) provinciale" consente di prenotare presso tutti i punti CUP presenti nel territorio provinciale le prestazioni ambulatoriali di base e di più frequente richiesta (prime visite, prestazioni strumentali e controlli), mentre alcune prestazioni più specialistiche, relative a percorsi assistenziali e terapeutici più complessi (per esempio, visite di alcune specialità, diagnostiche particolari, chemioterapie e radioterapie,) sono prenotabili solo presso i punti di accettazione aziendali.

### Chi può prenotare la prestazione:

- ▼ l'utente o suo delegato, con prescrizione del Servizio Sanitario Nazionale;
- ▼ direttamente lo specialista che ha in carico il paziente, in ambulatorio per completare l'iter.



**Come prenotare.** La prenotazione da parte dell'utente avviene con modalità differenti a seconda della tipologia di prestazione/agenda.

Prestazioni di base a Cup provinciale:

- ▶ presso gli sportelli di prenotazione dell'Azienda territoriale, comprese le Farmacie, o presso il Centro Servizi dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria;
- ▶ telefonicamente chiamando il **numero verde** 📞 **800 532 000** da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 17.00; on line, solo per le prestazioni specialistiche abilitate, dal sistema CUPWEB (per accedere e attivare il servizio: 🌐 [www.cupweb.it](http://www.cupweb.it)), oppure dal Fascicolo Sanitario Elettronico (per accedere e attivare il servizio: 🌐 [www.fascicolo-sanitario.it](http://www.fascicolo-sanitario.it)).

**Prestazioni specialistiche disponibili su agende interne dell'Ospedale:**

- ▶ ci si può recare al Centro Servizi (Ingresso n. 2, parcheggio P2), dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00 o presso le accettazioni dei blocchi ambulatoriali dell'Ospedale, secondo l'orario di apertura al pubblico.

**Al momento della prenotazione, è necessario essere in possesso di:**

- ▶ tessera sanitaria;
- ▶ prescrizione (ricetta) fatta dal Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta o dal Medico specialista.

In caso di prenotazione telefonica, è consigliabile dotarsi di carta e penna per segnare tutte le informazioni necessarie comunicate dall'operatore.

## Accettazione Ambulatoriale

E' attiva una macchina a lettura ottica (Totem) affinché gli utenti possano effettuare direttamente l'accettazione ambulatoriale (self check-in).

Prima di recarsi in ambulatorio occorre fare l'accettazione ambulatoriale utilizzando il totem.

La lettura del codice a barre presente sul foglio di prenotazione o della tessera sanitaria da parte del totem rilascia uno scontrino contenente tutte le indicazioni necessarie per recarsi all'ambulatorio corretto, assieme al codice numerico privacy di chiamata. Allo stesso tempo, nei programmi aziendali per la persona prenotata è rilevato lo stato di "presentato".

L'utente quindi va direttamente in sala di attesa e aspetta solo di entrare in ambulatorio.



## Disdire una prenotazione

Per disdire una prenotazione si utilizzano le stesse modalità seguite per prenotare:

- ▼ chiamare il **numero verde** ☎ **800 532 000**, attivo 24 ore su 24, indicando il numero dell'appuntamento presente sul foglio di prenotazione;
- ▼ recarsi al Centro Servizi;
- ▼ recarsi all'Accettazione dei blocchi ambulatoriali;
- ▼ recarsi agli sportelli CUP (farmacie comprese);
- ▼ attraverso il Fascicolo Sanitario Elettronico;

- ▼ on line con CUPWEB, [opencup.ausl.fe.it/](http://opencup.ausl.fe.it/) (solo disdetta);
- ▼ su mobile con App "ER Salute" disponibile sullo store dello smartphone.

La disdetta deve avvenire entro la data indicata sul promemoria dell'appuntamento, fornito dal CUP/Centro Servizi/Accettazioni, e comunque entro due giorni lavorativi dalla data dell'appuntamento stesso (sabato è considerato giorno lavorativo).

La mancata disdetta dell'appuntamento entro il termine previsto comporta l'applicazione della sanzione prevista dalla normativa vigente. Per ulteriori chiarimenti consulta il sito dell'Azienda USL: [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it) (nella home page, nella voce "cerca" digitare la parola chiave "disdetta" e cliccare su "Giustificativo preventivo per mancata disdetta").

**Importante:** per le prestazioni gestite in forma esclusiva dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria, la prenotazione e la disdetta degli appuntamenti deve avvenire al Centro Servizi o alle Accettazioni dei blocchi Ambulatoriali.



## Come e dove pagare il ticket

Per le prestazioni di specialistica ambulatoriale - visite, diagnostica strumentale, laboratorio analisi, prestazioni terapeutiche - il pagamento del ticket, se dovuto, deve essere effettuato prima dell'erogazione della prestazione.

Eventuali prestazioni aggiuntive erogate in ambulatorio sono tariffate separatamente a conclusione della prestazione medica.

Per le prestazioni di Pronto Soccorso il pagamento del ticket, se dovuto, deve essere effettuato al momento della dimissione dal pronto soccorso e non oltre i 30 giorni dall'evento.

**In caso di mancato pagamento del ticket si darà corso al recupero del credito con addebito delle relative spese amministrative.**

### Dove si paga il ticket.

Presso le macchine incassatrici (presenti anche nei Presidi sanitari della provincia) con contanti (danno il resto) o con il bancomat, utilizzando il codice a barre presente sul **modulo di pagamento ticket oppure il codice a barre presente sulla tessera sanitaria** (Tessera Europea di Assicurazione Malattia - TEAM);

- ▶ on line
- ▶ [www.pagonlinesanita.it](http://www.pagonlinesanita.it);
- ▶ tramite il circuito CBILL / PagoPA, utilizzando i codici indicati nel promemoria ap-

puntamento;

- ▶ tramite bollettino postale quando inviato a casa.

Presso il Centro Servizi aziendale è sempre possibile far riprodurre la stampa del modulo di pagamento ticket.

**La macchina incassatrice rilascia una ricevuta, che va mostrata al personale sanitario che effettua la prestazione e conservata per le detrazioni d'imposta.**

Per informazioni, chiarimenti o segnalazioni di errori rispetto ai ticket addebitati, presso il Centro Servizi è attivo uno sportello dedicato al recupero crediti, aperto il martedì e il giovedì dalle ore 11.00 alle ore 12.00.

Oppure si può compilare il modulo di richiesta informazioni servizio recupero crediti, disponibile on line nella sezione del Centro Servizi.



## Malattie rare

**Cosa sono.** Con il termine "malattie rare" si indicano quelle condizioni cliniche la cui prevalenza nella popolazione è inferiore a 5 casi ogni 10.000 abitanti. Sono condizioni eterogenee, molto numerose (l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha calcolato l'esistenza di circa 8.000 malattie rare conosciute e diagnosticate) e rappresentano un problema di sanità pubblica per il forte impatto sulla popolazione.

Nel concetto di rarità sono insite le problematiche diagnostiche e assistenziali che la rarità, appunto, comporta. Ovvero la difficoltà ad essere diagnosticate, la complessità di approccio, la cronicità, l'onerosità del trattamento e della gestione.

**La "rete nazionale".** Per facilitare al massimo il paziente nel percorso diagnostico e terapeutico il Decreto Ministeriale n.279 18/05/2001 ha istituito la "Rete

Nazionale per la prevenzione, la sorveglianza, la diagnosi e la terapia delle malattie rare" che è costituita da un gruppo di presidi sanitari appositamente individuati dalle Regioni.

Per la regione Emilia-Romagna, la Rete regionale di assistenza delle malattie rare è stata istituita con la delibera della Giunta regionale 160/2004 ed è composta da 22 Centri, all'interno dei quali sono state identificate le specifiche unità operative per la prevenzione, la sorveglianza, la diagnosi e la cura delle singole patologie rare.

Parallelamente alla rete regionale, sono state istituite reti assistenziali per singole malattie o gruppi di malattie, organizzate secondo il modello Hub & Spoke (il modello organizzativo utilizzato per le alte specialità). Si tratta di Centri di alta specializzazione, in collegamento con ospedali e specialisti del territorio, autorizzati a fare diagnosi e prevedere i percorsi di cura.

Di seguito si riporta in una tabella l'elenco di tutte le malattie rare gestite in questo percorso regionale dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara, con le rispettive Unità Operative titolari del percorso di cura.

Per tutte queste patologie rare l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara, è stata individuata come centro Spoke, nella cura e il monitoraggio clinico in collaborazione attiva con il centro di riferimento Hub regionale.



<b>MALATTIA RARA</b>	<b>UNITA' OPERATIVA DI RIFERIMENTO</b>
<b>Anemie aplastiche acquisite (escluso: forme midollari aplastiche transitorie)</b>	DH Talassemico Ematologia
<b>Atrofia multisistemica</b>	Neurologia
<b>Atrofie muscolari spinali</b>	Neurologia
<b>Cadasil (demenza vascolare su base genetica)</b>	Neurologia
<b>Colestasi intraepatiche progressive familiari</b>	Pediatria e adolescentologia
<b>Corea di Huntington</b>	Neurologia
<b>Distonia di torsione idiopatica</b>	Neurologia
<b>Distonie primarie</b>	Neurologia
<b>Distrofie miotoniche</b>	Neurologia
<b>Distrofie muscolari</b>	Neurologia
<b>Emicrania emiplegica familiare</b>	Neurologia
<b>Febbre mediterranea familiare</b>	Reumatologia
<b>Mastocitosi sistemica</b>	Pediatria e adolescentologia
<b>Malattia di Coats</b>	Oculistica
<b>Malattia di FAHR</b>	Neurologia
<b>Malattie perossisomiali</b>	Neurologia
<b>Malattie spinocerebellari</b>	Pediatria e adolescentologia Neurologia
<b>Neurodegenerazione con accumulo generale di ferro</b>	Neurologia
<b>Neuropatie ereditarie</b>	Neurologia
<b>Neuropatia motoria multifocale</b>	Neurologia
<b>Neutropenie congenite</b>	Pediatria e adolescentologia
<b>Piastrinopatie autoimmuni primarie croniche</b>	Pediatria e adolescentologia
<b>Paralisi sopranucleare progressiva</b>	Neurologia
<b>Polineuropatia cronica infiammatoria demielinizzante</b>	Neurologia
<b>Sclerosi laterale amiotrofica</b>	Neurologia
<b>Sclerosi laterale primaria</b>	Neurologia
<b>Sclerosi sistemica progressiva</b>	Reumatologia

<b>MALATTIA RARA</b>	<b>UNITA' OPERATIVA DI RIFERIMENTO</b>
<b>Sindrome da Anticorpi Antifosfolipidi</b>	Reumatologia
<b>Sindrome da Anticorpi Antisintetasi</b>	Reumatologia
<b>Sindrome della Persona Rigida</b>	Neurologia
<b>Sindrome di Guillain-Barrè</b>	Neurologia
<b>Sindrome di Lambert Eaton</b>	Neurologia
<b>Sindrome di Lewis Sumner</b>	Neurologia
<b>Sindrome Sapho</b>	Reumatologia
<b>Sindrome di Schnitzler</b>	Reumatologia
<b>Sindrome di Shwachman-Diamond</b>	Pediatria e adolescentologia
<b>Sindrome Traps</b>	Reumatologia
<b>Sindromi da Aneuploidia Cromosomica</b>	Endocrinologia
<b>Sindromi Autoinfiammatorie ereditarie/familiari</b>	Reumatologia
<b>Sindromi con Craniosinostosi</b>	ORL (Audiologia) e Chirurgia Cranio-Maxillo-Facciale (Centro per lo studio e la cura delle malformazioni cranio facciale e della schisi facciale)
<b>Sindromi malformative congenite gravi ed invalidanti con alterazione della faccia come segno principale</b>	ORL (Audiologia)
<b>Sindromi Miasteniche Congenite e Disimmuni</b>	Neurologia
<b>Sindromi Mielodisplastiche</b>	Pediatria e adolescentologia Ematologia
<b>Sindromi da Neoplasie Endocrine Multiple</b>	Endocrinologia
<b>Sindromi di Riarrangiamenti Strutturali Sbilanciati Cromosomici e Genomici</b>	Pediatria e adolescentologia
<b>Siringomielia - Siringobulbia</b>	Neurologia
<b>Tubulopatie primitive</b>	Endocrinologia

Nell'ambito della diagnosi e cura di queste malattia rare, l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara è stata identificata come centro Hub per le seguenti patologie:

MALATTIA RARA	UNITA' OPERATIVA DI RIFERIMENTO
<p>Difetti congeniti del metabolismo e del trasporto dei carboidrati (escluso diabete mellito) comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ deficit congenito di lattasi;</li> <li>▼ deficit di fruttosio-1,6-bisfosfatasi;</li> <li>▼ difetti del trasporto del glucosio;</li> <li>▼ difetto congenito di saccarasi-isomaltasi;</li> <li>▼ galattosemia;</li> <li>▼ glicogenosi;</li> <li>▼ intolleranza ereditaria al fruttosio;</li> <li>▼ malattia da corpi di poliglucosano.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Neurologia</p>
<p>Anemie ereditarie (escluso deficit di glucosio-6-fosfato deidrogenasi) comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ anemia a cellule falciformi;</li> <li>▼ anemie sideroblastiche;</li> <li>▼ blackfan-diamond;</li> <li>▼ anemia di fanconi;</li> <li>▼ anemia di metaemoglobinemia da deficit di metaemoglobina riduttasi;</li> <li>▼ sferocitosi ereditaria;</li> <li>▼ talassemie (escluso: talassemie minor).</li> </ul>	<p style="text-align: center;">UOSD Day Hospital Talassemico</p>



## Trasporto pazienti in dimissione

I pazienti in dimissione dal Pronto Soccorso, dal Reparto di degenza o dagli Ambulatori dell'Ospedale, che necessitano di un'ambulanza o di un mezzo attrezzato per tornare a casa o verso altra abitazione e/o residenza temporanea, possono rivolgersi ai servizi disponibili sul territorio. Il servizio, attivato su richiesta esplicita dell'utente, è a pagamento.

L'elenco delle associazioni che svolgono questo servizio è disponibile presso i reparti e il Pronto soccorso, o consultabile collegandosi [www.ospfe.it](http://www.ospfe.it), alla voce "Trasporti in dimissione con ambulanza".



Il paziente, o il suo accompagnatore, può rivolgersi al personale che lo aiuterà a contattare il soggetto scelto per organizzare il trasporto in autonomia.

Per informazioni: Ufficio Relazioni con il Pubblico (☎ 0532 239990; @ urp@ospfe.it).

## Interruzione volontaria di gravidanza (IGV)

Per prenotazioni e informazioni telefonare all'ambulatorio I.V.G. (Interruzione Volontaria di Gravidanza) o ☎ 338 5330224 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 14.00.

**Documentazione necessaria.** Occorre presentare il certificato legale che attesti lo stato di gravidanza e in cui si dichiara la volontà di interromperla (Legge 194), che può essere scritto da un medico del consultorio, dal Medico di Base o dal Ginecologo.



## Attività in Libera Professione (ALP)

**Che cos'è.** L'Attività in Libera Professione (ALP) - o libero professionista - consente al cittadino di scegliere, pagando le prestazioni, uno specifico medico o una specifica équipe di medici. Riguarda le visite specialistiche, le indagini di diagnostica strumentale o l'intervento chirurgico in diverse specialità. La prestazione ambulatoriale in Libera Professione non implica che, qualora ne derivi l'indicazione all'intervento chirurgico, questo sia eseguito dallo stesso medico che ha fatto la visita. L'intervento può invece essere eseguito da qualsiasi professionista appartenente all'équipe chirurgica di riferimento, garantendo sempre gli stessi livelli di qualità e sicurezza.

**Come prenotare.** È possibile prenotare:

- ▼ telefonando al **numero verde** 📞 **800 244 445** dalle ore 8.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì;
- ▼ on-line tramite CUPWEB (🌐 [www.cupweb.it](http://www.cupweb.it)) oppure previa attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).

**Come pagare.** Si paga sempre dopo aver eseguito la prestazione:

- ▼ alle macchine incassatrici automatiche (tramite contanti o carte) muniti di fo-

glio con codice a barre rilasciato dal medico al termine della visita oppure usando il codice a barre della propria tessera sanitaria TEAM;

- ▼ 🌐 [www.pagonlinesanita.it](http://www.pagonlinesanita.it)

## Richiedere la documentazione sanitaria

**Chi può richiederla:**

- ▼ il titolare della documentazione sanitaria, se maggiorenne;
- ▼ persona in possesso di delega scritta e firmata dal titolare e della fotocopia di un documento di identità del titolare e del delegato;
- ▼ eredi legittimi o testamentari;
- ▼ persona che abbia la responsabilità genitoriale sui minori, tutore, curatore o amministratore di sostegno in caso di persone totalmente o parzialmente incapaci di agire.

**Come richiederla:**

- ▼ di persona presso gli sportelli del Centro Servizi, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 14.00 (scegliere la lettera C sull'elimina code);
- ▼ tramite **fax** al numero, sempre attivo, 0532 239593;
- ▼ tramite PEC (Posta Elettronica Certificata).

**Il modulo di richiesta** è reperibile presso il Centro Servizi o scaricabile su  [www.ospfe.it](http://www.ospfe.it) (sezione "cosa fare per...", "richiedere e ritirare copia documentazione sanitaria, ad esempio cartella clinica, referto di Pronto Soccorso", modello\_richiesta\_documenti\_sanitari.pdf). Il modulo deve essere compilato in ogni parte e deve essere presentato o inviato assieme ad una copia di un documento d'identità in corso di validità.

Chi fosse impossibilitato a reperire il modulo, può presentare la richiesta in carta semplice ed inoltrarla, via **fax**, al numero sempre attivo 0532 239593 o al seguente indirizzo PEC: **@** [protocollo@pec.ospfe.it](mailto:protocollo@pec.ospfe.it)

La richiesta dovrà riportare:

- ▼ i dati anagrafici completi del titolare e del richiedente, se diverso dal titolare;
- ▼ la precisa descrizione della documentazione che si richiede (per esempio, giorno dell'accesso in PS, oppure il periodo e il reparto di ricovero presso questa struttura);
- ▼ la specifica di "richiesta urgente" per ricoveri presso altre strutture;
- ▼ la specifica se la copia deve essere semplice o autenticata;
- ▼ la modalità di ritiro della documentazione (di persona allo sportello o spedita con raccomandata in contrassegno all'indirizzo specificato).

**Importante: va allegata alla richiesta copia del documento d'identità, in corso di validità, del titolare e/o del delegato.**

**Il rilascio di copia delle registrazioni audio e/o video di esami di diagnostica (CD e DVD)**, connesse a prestazioni sanitarie effettuate in regime di ricovero o ambulatoriale oppure a seguito di accessi di Pronto Soccorso, deve essere richiesto alle segreterie dei Servizi che hanno erogato la prestazione. Le indicazioni per il ritiro sono comunicate al momento della richiesta.

**Il rilascio di copia della documentazione ambulatoriale** deve essere richiesto personalmente all'Unità Operativa che ha effettuato la prestazione.

**Chi può ritirare la documentazione sanitaria?** La copia della documentazione richiesta può essere ritirata dalla stessa persona richiedente o da persone in possesso di delega. Il ritiro avviene presso gli sportelli che hanno raccolto la richiesta (Centro Servizi o Unità Operative che hanno erogato la prestazione).

Per ulteriori informazioni  0532 239590 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 9.30.

Su  [www.ospfe.it](http://www.ospfe.it) è possibile consultare il regolamento aziendale (sezione "cosa fare per...", "richiedere e ritirare copia documentazione sanitaria, ad esempio cartella clinica, referto di Pronto Soccorso", Regolamento - Diritto

di accesso alla documentazione sanitaria e rilascio copie).

**Quanto costa?** Dall'1 agosto 2019 le tariffe per ricevere copia della documentazione sanitaria sono le seguenti:

- ▼ diritti di ricerca: € 3,00 (costo fisso);
- ▼ rilascio di copia di **cartelle cliniche**:
  - in forma semplice: € 20,00;
  - in forma autenticata: € 35,00;
  - in copia CD o DVD: € 5,00.
- ▼ rilascio di copia dei **referti relativi alle prestazioni di Pronto Soccorso/OBI e di specialistica ambulatoriale**:
  - € 0,20 per ogni foglio, comprensivo di due facciate - formato A4;
  - € 0,40 per ogni foglio, comprensivo di due facciate - formato A3.
- ▼ rilascio di copia **CD o DVD relativo a indagini diagnostiche**: € 5,00.
- ▼ rilascio di copia del **referto autoptico**: € 1,00.

Il pagamento va effettuato al momento della richiesta (se avvenuta allo sportello) e comunque prima del ritiro. Nei casi di spedizione a domicilio, il pagamento avviene in contrassegno.





## Fare il test HIV

**In che cosa consiste.** Il test per diagnosticare l'infezione da HIV viene effettuato su prelievo di sangue. Si può fare con accesso diretto, senza impegnativa né prenotazione. Il test è gratuito e può essere eseguito in anonimato.

**Dove.** Il prelievo viene effettuato presso l'ambulatorio Immunodeficienze virali del Reparto Malattie infettive che si trova al Settore 1, Corpo E, Piano 0 (1EO), Ambulatorio 5. Ingresso consigliato, 2. Parcheggio consigliato, P2.

**Orari.** Da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 10.00.

**Per le persone con infezione da HIV.** In caso di necessità clinica è possibile contattare l'ambulatorio Immunodeficienze virali dell'Unità Operativa di Malattie infettive (1EO). Lo staff è a disposizione per le necessità del





caso da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00. ☎ 0532 239710-236472. @ infohiv@ospfe.it

**Erogazione farmaci antiretrovirali.** I farmaci antiretrovirali vengono erogati presso il Servizio Erogazione Diretta Farmaci dell'Ospedale di Cona (2B1), dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 16.30 e il sabato dalle ore 9.00 alle 13.30. ☎ 0532 237372.

**Informazioni.** Per consultazioni on line è disponibile 🌐 [www.helpaids.it](http://www.helpaids.it). ☎ 0532 236594-239710.

@ infohiv@ospfe.it. È disponibile un servizio di informazione (counselling) al momento del test e al momento del ritiro del referto con colloquio dell'utente con il medico/infermiere. Per ulteriori informazioni è possibile consultare il **numero verde AIDS** ☎ **800 856 080**.





## Gestione del paziente con Sensibilità Chimica Multipla (MCS) o Intolleranza alle Sostanze Chimiche (ISC)

L'Azienda adotta un'Istruzione Operativa che regola l'accesso e l'assistenza dei pazienti con diagnosi accertata di Sensibilità Chimica Multipla (MCS) e dei pazienti con una storia di allergia/tossicità alle sostanze chimiche (ISC), ad esempio profumi, insetticidi, detersivi, farmaci e dispositivi medici).

L'obiettivo è garantire la presa in carico in ambiente sicuro e protetto dagli agenti scatenanti

la sindrome e fornire assistenza sanitaria completa ed adeguata alle necessità del paziente, sia in Pronto Soccorso che nelle degenze e negli ambulatori.

Per attivare il percorso di presa in carico, i pazienti o familiari di pazienti affetti da MCS / ISC devono contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ☎ 0532 239990 da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 16.30 ed inoltrare via e-mail all'indirizzo @ urp@ospfe.it la documentazione sanitaria attestante la sindrome, rilasciata da un centro di riferimento riconosciuto, corredata dei dati anagrafici completi, specificando il tipo di prestazione richiesta.

Sarà l'URP a tenere i contatti con il paziente per la comunicazione di luogo, data e ora della prestazione.



## Donare organi e tessuti

La donazione di organi e tessuti è un atto volontario, consapevole, informato, etico, cosciente, solidale, anonimo e gratuito. Ognuno di noi può scegliere di essere donatore e non esiste limite d'età per donare gli organi. La disponibilità di organi e tessuti dipende esclusivamente dall'altruismo dei donatori.

Chi è in attesa di un trapianto, solitamente non ha altra scelta e non sono disponibili altre terapie. Con il trapianto molte persone, dopo essere state gravemente ammalate e talvolta vicine alla morte, possono riprendere a vivere una vita normale: lavorare, viaggiare, fare sport, avere figli.

**La donazione di organi e tessuti.** La donazione di organi e tessuti può avvenire in vita divenendo donatori di sangue, midollo osseo, rene, parte di fegato, e con "tessuti residuati da interventi chirurgici" (membrana amniotica, teste di femore, vene safene...) oppure dopo la morte, solo

dopo che è stato fatto tutto il possibile per salvare la vita del paziente. Possono essere donati tessuti, come cornee, cute, tessuto muscolo-scheletrico e cardiovascolare e/o organi, fra cui cuore, polmoni, fegato, rene, pancreas ed intestino.

La dichiarazione di volontà a donare organi e tessuti, è regolamentata dalla legge n. 91 del 1 aprile 1999 e dal Decreto Ministeriale dell'8 aprile 2000. Esprimere in vita la propria volontà di donare è una garanzia a tutela del rispetto delle proprie scelte e solleva la famiglia e i parenti, dalla responsabilità di scegliere per noi. Se un cittadino non esprime in vita la propria volontà (favorevole o meno alla donazione), la legge prevede la possibilità per i familiari aventi diritto (coniuge non separato, convivente more uxorio, figli maggiorenni e genitori o tutore legale) di opporsi al prelievo. Per i minori sono sempre entrambi i genitori a dover decidere.

**Come manifestare la volontà di donare.** Se maggiorenni, tutti i cittadini hanno la possibilità di dichiarare la propria volontà (consenso o diniego) in materia di donazione di organi e tessuti dopo la morte, comunicandolo ai familiari ma, ancor meglio attraverso le seguenti modalità:

- ▼ presso gli Uffici Anagrafe dei Comuni che hanno attivato il servizio di raccolta e registrazione della dichiarazione di volontà, in fase di

richiesta o di rinnovo della carta d'identità;

- ▼ presso la propria ASL (ufficio URP) di riferimento;
- ▼ iscrivendosi all'Associazione Italiana Donazione di Organi (AIDO);
- ▼ compilando il TESSERINO BLU del Ministero della Salute da portare sempre con sé;
- ▼ compilando le DONOR CARD delle Associazioni di settore e conservandole tra i documenti personali;
- ▼ attraverso ATTO OLOGRAFO scrivendo una dichiarazione in carta libera completa di tutti i dati personali, datata e firmata, da portare sempre con sé fra i documenti personali.

La propria dichiarazione di volontà può essere modificata in qualunque momento e l'ultima volontà manifestata è quella che vale. Può essere revocata presso le Aziende Sanitarie, presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e presso gli uffici Anagrafe dei Comuni, indipendentemente da dove si era espresso il proprio consenso. Le dichiarazioni di volontà sono registrate all'interno del Sistema Informativo Trapianti, ad eccezione della dichiarazione in carta libera, del tesserino blu e delle Donor Card, considerate comunque valide ai sensi di legge.

Per maggiori informazioni. Collegarsi al  [www.ospfe.it](http://www.ospfe.it)  
 0532 237402 - 237403 - 237040 dal lunedì al venerdì dalle ore

7.30 alle 19.30. @ [ucap@ospfe.it](mailto:ucap@ospfe.it)

Collegandosi al sito ufficiale del Centro Nazionale Trapianti (CNT) [www.trapianti.salute.gov.it](http://www.trapianti.salute.gov.it), è possibile ottenere informazioni relative al mondo della donazione e del trapianto di organi, tessuti e cellule, conoscere i Centri Trapianto, presenti sul territorio nazionale, i dati sull'attività dei Centri, le informazioni destinate ai trapiantati, la normativa e le Linee Guida emanate dal Centro Nazionale Trapianti e molte altre.

### **Ufficio di Coordinamento Aziendale Procurement (UCAP).**

In Emilia-Romagna si effettua regolare attività di prelievo e trapianto di organi e tessuti. L'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara ha un Ufficio di Coordinamento Aziendale Procurement (UCAP) che si occupa:

- ▼ dei percorsi donativi aziendali nel rispetto delle leggi, delibere regionali e linee guida;
- ▼ di curare i rapporti con i familiari dei donatori;
- ▼ di garantire la formazione e l'aggiornamento del personale sanitario in tema di donazione di organi e tessuti;
- ▼ di collaborare con il Centro Regionale Trapianti dell'Emilia Romagna nel verificare la qualità e la sicurezza degli organi e dei tessuti prelevati e mantenere una rete regionale efficiente;
- ▼ di gestire i rapporti con i mezzi di comunicazione in

collaborazione con l'Area Comunicazione e Ufficio Stampa aziendale;

- ▀ collaborare con le associazioni di Volontariato del territorio e con le scuole per sensibilizzare la cittadinanza.

A sostegno di tali attività, l'UCAP, in sinergia con la Direzione Medica e delle Professioni Sanitarie, ha attivato dei percorsi interni dedicati alla donazione multiorgano, alla donazione multitessuto e di cornee, che prevedono la compartecipazione di molteplici Unità Operative e Servizi dell'Azienda.

Il personale dell'UCAP collabora con il Centro Regionale Trapianti Emilia Romagna nel verificare la volontà donativa registrata nel Sistema Informativo Trapianti e si relaziona con la famiglia. In caso di volontà donativa positiva, o non opposizione da parte dei familiari aventi diritto, si attiva

il processo di donazione e si procede a verificare la qualità e sicurezza degli organi e dei tessuti del donatore a tutela dei riceventi. Grazie al gesto di solidarietà delle persone che hanno deciso di donare, ogni anno migliaia di malati in lista d'attesa ricevono un trapianto.

Il prelievo di organi e tessuti viene eseguito da esperte equipe chirurgiche e avviene nel rispetto assoluto dell'integrità del donatore e secondo le stesse procedure applicate per qualsiasi intervento chirurgico di routine. Se la famiglia lo desidera, l'UCAP restituisce un feedback circa l'esito della donazione, attraverso il Centro Regionale Trapianti Emilia Romagna. Il personale dell'UCAP è a disposizione di tutti, familiari e non, per chiarimenti e per aiutare chi lo desidera a meglio comprendere i molteplici aspetti di questo tema, complesso e delicato.



## Donare il midollo

La donazione del midollo osseo rappresenta una terapia indispensabile nella cura di gravi malattie, soprattutto ematologiche. La compatibilità tra paziente e donatore è di 1:100.000 e per questo è necessario avere molti donatori disponibili per soddisfare le richieste che i Centri Trapianto fanno pervenire ai Centri Donatori ogni giorno in tutto il mondo. Per questo sono attivi in ogni Paese centri di coordinamento nazionali. In Italia la sede è a Genova (IBMDR) e si avvale di una rete di centri regionali e provinciali, dove vengono tenuti i registri dei candidati donatori che una volta inseriti nel registro restano in attesa di una possibile chiamata.

Per entrare a far parte di questo registro è necessario;

- ▼ essere maggiorenni e in buona salute;
- ▼ pesare almeno 50 Kg e avere uno stile di vita corretto.

**Per informazioni.** Centro Donatori di Midollo di Ferrara - Servizio di Medicina Trasfusionale Ospedale di Cona. ☎ 0532 236939, **fax** 0532 236897. @ cdfe02@ospfe.it

ADMO Provinciale Ferrara. Segreteria aperta il giovedì dalle ore 15.00 alle 18.00 e il sabato dalle ore 10.00 alle 12.00 ☎ 334 1355618, 348 4011838. @ ferrara@admoemiliaromagna.it



## Donare sangue

La Medicina Trasfusionale, nel rispetto delle scelte terapeutiche di medici e chirurghi, garantisce appropriate soluzioni di cura, per pazienti acuti e cronici, attraverso la somministrazione di emocomponenti (globuli rossi concentrati, plasma fresco e piastrine) ed emoderivati (albumina, fattori della coagulazione e immunoglobuline), che si ottengono solo dalla donazione solidaristica del sangue.



Per diventare donatore di sangue è necessario:

- ▼ essere maggiorenni e in buona salute;
- ▼ pesare almeno 50 Kg e avere uno stile di vita corretto.

La donazione può essere effettuata nella provincia di Ferrara nelle sedi AVIS e FIDAS che, in collaborazione con il Servizio Trasfusionale dell'Ospedale di Cona, garantiscono:

- ▼ la buona gestione delle liste dei donatori in attività e la loro chiamata periodica;
- ▼ il coinvolgimento delle persone che possono diventare donatori, soprattutto giovani;
- ▼ la raccolta nelle sedi autorizzate e accreditate distribuite nel territorio dell'intera provincia.

**Per informazioni. AVIS Provinciale e Comunale Ferrara**, corso Giovecca, 165 (Ferrara). ☎ 0532 209349, **fax** 0532 210143.

🌐 [www.avis.it/ferrara](http://www.avis.it/ferrara).

@ [ferrara.provinciale@avis.it](mailto:ferrara.provinciale@avis.it)

**FIDAS Renazzo** (Cento, Ferrara), via Taddia, 1. ☎ 0511 8895426, ☎ 347 0438721.

🌐 [www.fidasrenazzo.it](http://www.fidasrenazzo.it)

@ [info@fidasrenazzo.it](mailto:info@fidasrenazzo.it)

## Camera Mortuaria

**Organizzazione delle pratiche funerarie.** L'individuazione dell'impresa che effettuerà il servizio funebre e la relativa funzione religiosa è ad esclusiva scelta dei familiari. Tutte le pratiche amministrative inerenti al servizio funebre sono a carico dell'impresa di onoranze funebri prescelta (a fronte di diversa decisione dell'Azienda Sanitaria che vaglierà eventualmente i requisiti dell'agenzia funebre scelta dalla famiglia per l'autorizzazione all'accesso della camera mortuaria).

Per i decessi avvenuti presso Sant'Anna di Cona, il servizio funebre parte dalla Camera Mortuaria dell'ospedale di Cona.

**In caso di richiesta di trasferimento del cadavere.** Il trasferimento di cadavere si configura come modalità eccezionale, prevista dal Regolamento di Polizia Mortuaria della Regione Emilia Romagna.

I familiari, dopo aver proceduto alla scelta dell'impresa di onoranze funebri, comunicano alla stessa di voler procedere al trasferimento fornendole indicazione del luogo di destinazione. L'impresa provvederà a fare richiesta alla Medicina Legale Ospedaliera per ottenere l'autorizzazione al trasferimento del cadavere. Si precisa che nell'eventualità si verifichino imprevisti o incidenti

durante il trasferimento, questi non configurano responsabilità per l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara. Il trasferimento prevede oneri economici che il richiedente concorda con l'impresa di onoranze funebri prescelta.

Il trasferimento dalla Camera mortuaria dell'Ospedale di Cona è possibile verso le strutture obitoriali di altri comuni, ma non ne è consentito il trasferimento dalla camera mortuaria dell'Ospedale di Cona verso l'Obitorio comunale di via Fossato di Mortara 68 a Ferrara.

**Dove si trova.** La Camera Mortuaria dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara è situata al Blocco H dell'Ospedale in località Cona - Via A. Moro 8. Per accedere al relativo parcheggio n. 5, seguire le indicazioni per la Camera Mortuaria.

**Recapiti della Camera Mortuaria:** ☎ 0532 236332, fax 0532 237750, @ morgue@ospfe.it

**Orari di apertura.** La Camera Mortuaria è aperta nei seguenti orari:

- ▼ da lunedì a sabato: da aprile a ottobre dalle ore 7.45 alle 17.00; da novembre a marzo dalle ore 7.45 alle 16.00;
- ▼ domeniche e festivi: tutto l'anno dalle ore 8.00 alle 12.00.

Per qualsiasi necessità sono presenti, negli orari indicati, operatori dedicati.

# Il Pronto Soccorso

4



## Che cos'è

È una struttura clinica fondata su un'organizzazione altamente complessa, attiva 24 ore su 24, nata per garantire il trattamento specializzato di tutti i pazienti che vi accedono spontaneamente o trasportati dalle ambulanze del 118 in situazioni emergenza-urgenza. Si avvale di tutte le competenze specialistiche dell'Ospedale per offrire un'assistenza il più completa possibile. Il Pronto Soccorso Generale (PS) dell'Ospedale di Cona è il centro di riferimento provinciale per il trattamento di condizioni cliniche complesse e traumi gravi. Il PS è pertanto punto di riferimento di tutti gli ospedali e Pronto Soccorso della provincia.

Il Pronto Soccorso (PS) si occupa di:

- ▼ assistere 24 ore su 24 i cittadini con problemi e bisogni di salute che necessitano di una valutazione e di un trattamento indifferibile;
- ▼ stabilizzare le funzioni vitali nei quadri clinici più critici;
- ▼ iniziare e/o attivare un percorso diagnostico e terapeutico adeguato, comprensivo di osservazione clinica, accertamenti radiologici, di

laboratorio e di consulenze specialistiche;

- ▼ valutare le situazioni che necessitano di un'ospedalizzazione urgente per un trattamento definitivo (es: intervento chirurgico urgente).

Il Pronto Soccorso si occupa anche di osservare problematiche cliniche meno complesse, ma il cui quadro potrebbe essere soggetto ad un rischio evolutivo a breve termine.

Oltre al Pronto Soccorso Generale, esistono altri 5 Pronti Soccorsi che si occupano di trattare pazienti con patologie specifiche: **Otorinolaringoiatrico, Ortope-**



dico, Pediatrico, Ostetrico-Ginecologico e Oculistico.

Il triage del Pronto Soccorso Generale è deputato ad indirizzare i pazienti, in base alla competenza, presso gli Ambulatori del PS o in quelli specialistici (Otorinolaringoiatrico, Ortopedico, Oculistico). Il triage dei PS Pediatrico e di quello Ostetrico-Ginecologico viene effettuato nelle rispettive sedi.

**Dove si trovano i Pronto Soccorso.** Il Pronto Soccorso Generale è situato al Settore 3 Corpo D Piano 0 (3D0). In questi locali sono

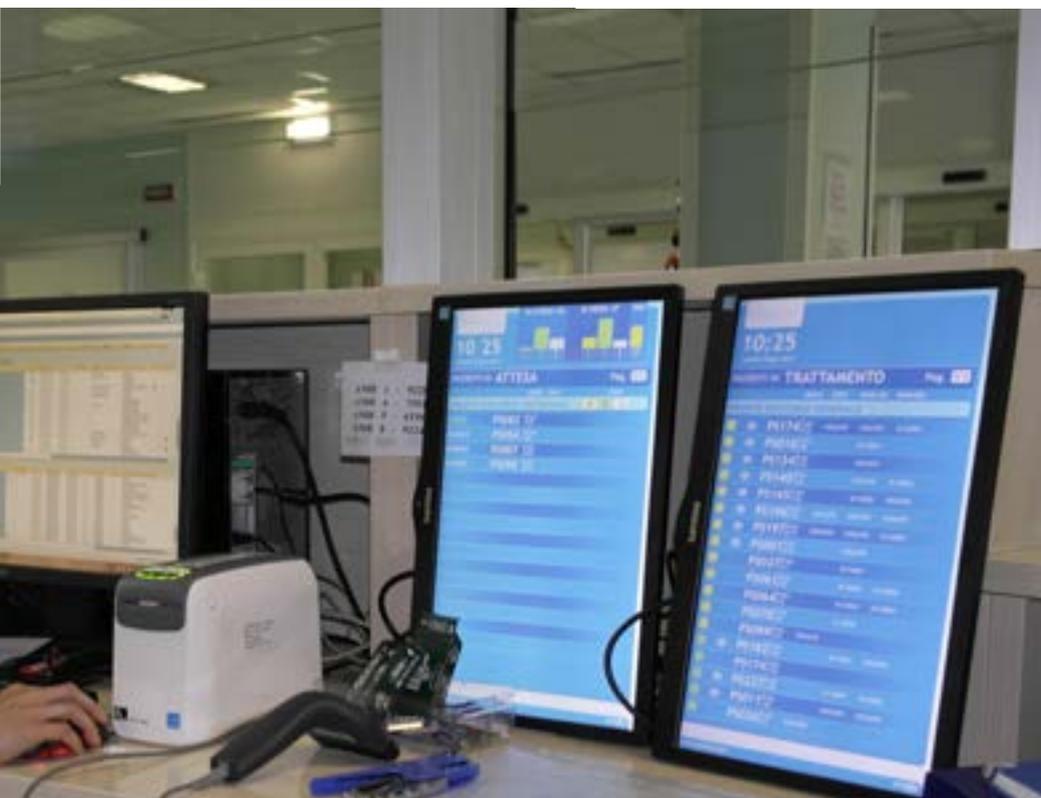
anche presenti i PS Otorinolaringoiatrico ed Ortopedico.

Il PS **Pediatrico** si trova al Settore 3, Corpo D, Piano 1 (3D1).

Il PS **Ostetrico-Ginecologico** si trova al Settore 3, Corpo D, Piano 1 (3D1).

Per raggiungere il Pronto Soccorso Generale si consiglia di parcheggiare al parcheggio 4 (P4) o in alternativa al parcheggio 8 (P8).

**L'elisuperficie.** L'ospedale di Cona è dotato di un elisuperficie che consente l'atterraggio e la ripartenza di eliambulanze del 118.



## Come funziona (triage, anticipazione diagnostica e codici colore)

Il paziente si reca al triage (termine francese che significa "smistamento"), che viene eseguito da personale infermieristico adeguatamente formato (triagista). Il triage consiste nell'attribuzione dell'ordine o priorità di trattamento dei pazienti sulla base dei sintomi presenti, delle loro necessità di cura e del possibile rischio evolutivo a breve termine. Una volta definiti questi parametri, il triagista assegna un codice colore di priorità, appone un braccialetto identificativo al paziente e gli consegna un foglio utilizzato per la gestione della sala d'attesa dove sono indicati numero identificativo e codice colore (vedi il paragrafo successivo "Accoglienza").

**Il codice colore.** Il codice colore stabilisce la priorità di accesso alle cure in base alla gravità del caso e indipendentemente dall'ordine di arrivo in ospedale. Il triage non serve quindi a ridurre i tempi di attesa, ma a garantire che i pazienti più gravi non debbano aspettare minuti preziosi. Al Pronto Soccorso ha la precedenza il paziente più grave e non chi arriva per primo.

■ **CODICE ROSSO.** Paziente molto critico. Accesso immediato alle cure.

Il paziente presenta una situazione pericolosa per la sua vita e deve essere valutato e curato immediatamente. In molti casi il codice viene attribuito dal 118 e il paziente viene portato direttamente in sala emergenza.

■ **CODICE GIALLO.** Paziente mediamente critico. Accesso rapido alle cure.

Il paziente presenta sintomi o segni allarmanti e deve essere visitato il prima possibile.

■ **CODICE VERDE.** Paziente poco critico. Accesso a bassa priorità.

Il paziente ha un problema, però non presenta segni di allarme e



non rischia di aggravarsi in tempi brevi, pertanto può essere visitato dopo casi più critici e con urgenza differibile.

□ **CODICE BIANCO.** Paziente non critico. Accesso non urgente.

Il paziente ha un problema non acuto o di minima entità per il quale sono previsti anche percorsi di cura extraospedalieri diversi dal Pronto Soccorso (esempi: medico di famiglia, ambulatori del Distretto, prestazioni prioritarie).

**L'anticipazione diagnostica.** Se al momento dell'arrivo in triage il paziente presenta specifici sintomi, l'infermiere triagista può prevedere l'esecuzione di alcuni accertamenti, come per esempio elettrocardiogramma e prelievo ematico.

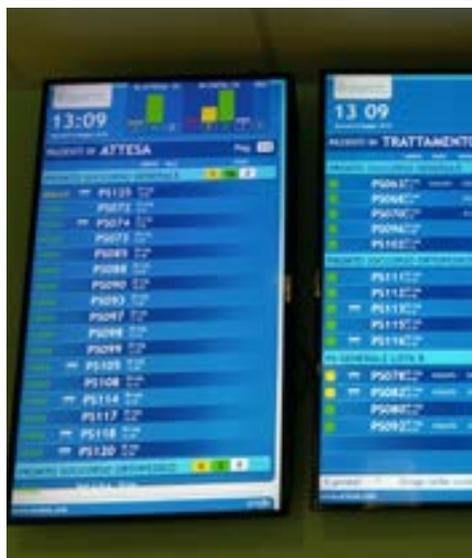


## Accoglienza

Nelle sale d'attesa del Pronto Soccorso sono presenti una serie di monitor che forniscono informazioni a pazienti ed accompagnatori.

**Come funziona il sistema.** Il triagista consegna al paziente, durante la registrazione in Pronto Soccorso, un foglio dove sono indicati il numero identificativo e il codice colore visibili anche sugli schermi dei monitor. Attraverso queste e ad altre informazioni visibili sui monitor (stato delle visite, degli esami di laboratorio e radiologici), il paziente e gli accompagnatori hanno informazioni rispetto le fasi del proprio percorso assistenziale ed una percezione dell'affollamento del Pronto Soccorso in quel momento. Il sistema di accoglienza ordina i pazienti secondo le priorità dei codici colore (bianco, verde, giallo e rosso) e dell'orario di arrivo, oltre che delle condizioni dei singoli casi (priorità diverse a parità di codice colore). Il codice colore assegnato può variare durante la permanenza in pronto soccorso. Quando è arrivato il proprio turno, sul monitor appare in evidenza il numero identificativo attribuito all'ingresso e il codice colore, assieme all'indicazione dell'ambulatorio dove recarsi.

Nelle sale d'attesa sono presenti anche monitor che illustrano informazioni di tipo generale.



## Al termine del percorso

Al termine degli accertamenti o dei trattamenti, il paziente può essere dimesso, trattenuto in osservazione o ricoverato. Nel caso sia dimesso gli verrà consegnato dal medico il referto di Pronto Soccorso con allegate copie degli accertamenti effettuati; negli altri casi questa documentazione segue il paziente nel reparto di assegnazione per essere inserita nella cartella clinica.

**Per gli accessi di Pronto Soccorso NON SEGUITI DA RICOVERO è previsto il pagamento del ticket secondo la vigente normativa (DGR 389/2011). Il ticket si applica indipendentemente dal codice colore. La normativa prevede esenzioni.**

# Il percorso nascita

5



## Partorire a Cona

Il Punto Nascita dell'Ospedale di Cona, integrato con i servizi territoriali dell'Azienda Unità Sanitaria Locale (USL) e con l'Unità Operativa di Neonatologia/Terapia Intensiva Neonatale, garantisce la continuità nell'assistenza alla gravidanza e al parto.

L'Unità Operativa di Ostetricia Ginecologia è punto di riferimento provinciale per la nascita e l'assistenza di gravidanze fisiologiche e a rischio. Riceve da altri centri il trasferimento di gravidanze a rischio pretermine, che gestisce in collaborazione con la Neonatologia/Terapia Intensiva Neonatale.

L'assistenza alle pazienti viene effettuata da equipe multidisciplinari che comprendono Ostetriche, Ginecologi, Anestesisti, Neonatologi ed Infermieri.

Il Blocco Parto è dotato di 3 sale travaglio-parto destinate ai parti fisiologici (in due delle quali è possibile l'assistenza al travaglio e parto in acqua) e di 2 sale parto per parti a rischio. Nello stesso blocco è situata la sala operatoria ostetrica per tagli cesari (programmati, urgenti ed emergenti) attiva 24 ore su 24.

**Pronto soccorso ostetrico.** L'Unità Operativa offre la possibilità alle pazienti di rivolgersi direttamente all'ambulatorio Accettazione Urgenze/Emergenze, attivo 24 ore su 24. Nello stesso blocco si trova una camera dedicata alle Osservazioni Brevi Intensive (OBI), post visita, per permanenza delle 6 alle 24/48 ore.

**Ambulatori ostetrici.** Nell'Area Ambulatoriale sono presenti gli ambulatori Ostetrici, dedicati a:

- ▼ ecografia ostetrica di 2° livello;
- ▼ gravidanza a rischio;
- ▼ gravidanza a termine;
- ▼ gravidanza fisiologica.

A seconda delle necessità assistenziali, la gravida viene presa in carico in un percorso specifico che porta fino al ricovero in degenza ostetrica.

La paziente in gravidanza fisiologica viene presa in carico, previo appuntamento, dalla 38° settimana compiuta ed assistita fino al parto, con controlli clinici e strumentali presso l'Ambulatorio della gravidanza fisiologica.

Per le prenotazioni

**numero verde 📞 800 532 000.**

Ambulatori Ostetrici:

☎ 334 6262438 - 334 6262451  
dalle ore 9.00 alle 14.00.

@ ambulatoriostetrici@ospfe.it

**Centro di diagnosi prenatale.** E' attivo per l'effettuazione di amniocentesi, funicolocentesi, villocentesi in collaborazione con l'Istituto di Genetica Medica.

**Piano della nascita personalizzato.** Qualora nell'offerta assistenziale non siano già presenti le richieste della partoriente, è possibile concordare un Piano della Nascita personalizzato, con l'equipe assistenziale (Ostetrica, Ginecologo, Neonatologo, Anestesta). Per informazioni sul piano della nascita

@ ambulatoriostetrici@ospfe.it

**Parto in anonimato.** E' possibile partorire in anonimato ("Madre segreta"). Per informazioni rivolgersi al personale di Reparto.

**Visita guidata al Reparto di Ostetricia e sala parto.** Le ostetriche della sala parto ogni mercoledì alle ore 13.00 offrono la visita guidata della sala parto, della Degenza Ostetrica e degli ambulatori, rispondendo ai quesiti delle coppie che accedono. Informazioni e prenotazione su [www.ospfe.it](http://www.ospfe.it) (sezione Ostetrica e Ginecologia).



## Parto in analgesia

L'offerta per il contenimento del dolore in travaglio di parto prevede l'utilizzo di numerose tecniche. Tutte le possibilità per affrontare questo aspetto della nascita vengono esposte nell'incontro con la popolazione, calendarizzato e accessibile da

🌐 [www.ospfe.it](http://www.ospfe.it) (sezione Ostetricia e Ginecologia).

Per il percorso di accesso alla Partoanalgesia farmacologica, si può contattare per appuntamento dalla 36esima settimana il **numero verde** 📞 **800 532 000**.



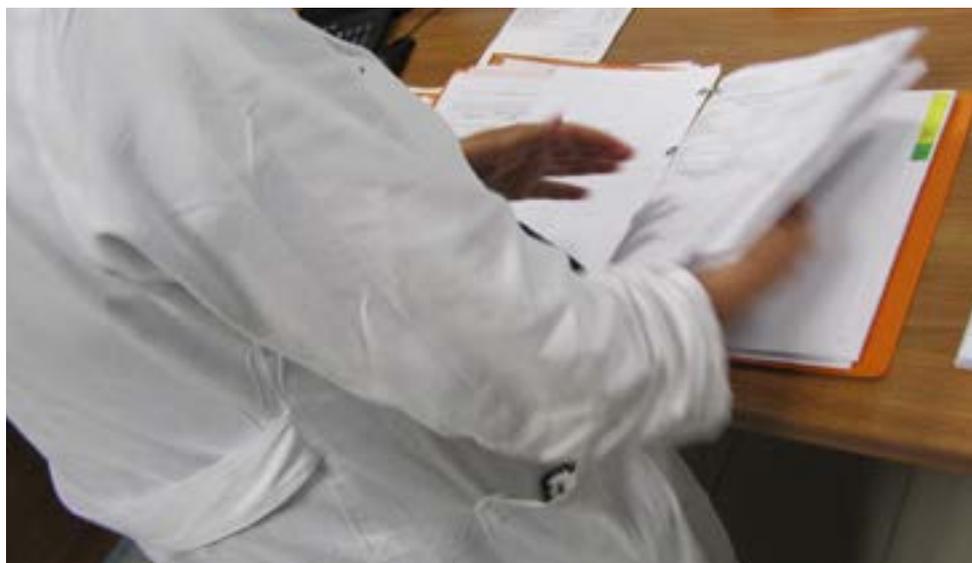


## Donare il sangue del cordone ombelicale

Tutte le pazienti gravide che esprimono il desiderio di rientrare nel percorso di donazione, possono effettuare la donazione eterologa del sangue cordonale al momento del parto.

**Perché donare il sangue cordonale.** La donazione del sangue cordonale è una pratica diffusa ormai su tutto il territorio nazionale, che consiste nella raccolta del sangue contenuto nel cordone ombelicale al momento del parto. Il sangue del cordone ombelicale costituisce una fonte preziosa di cellule staminali ematopoietiche che possono essere utilizzate in pazienti che necessitano di procedure trapiantologiche e presenta numerosi vantaggi rispetto ad altre fonti. La modalità di raccolta non ha alcun rischio per la madre né per il bambino ed è semplice così come la sua conservazione.

Per chi lo desidera, è consentita la donazione autologa (cioè la conservazione del proprio sangue cordonale) in base alla procedura regionale e previ accordi con la Direzione Sanitaria dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara.



## Denunciare la nascita in ospedale

### Chi può dichiarare la nascita.

- ▼ In caso di genitori coniugati, la dichiarazione può essere resa da uno solo di essi;
- ▼ in caso di genitori non coniugati che vogliono entrambi riconoscere il figlio, la dichiarazione deve essere resa alla presenza di entrambi.

**Dove e quando.** La Segreteria della Direzione Medica di Presidio rilascia al genitore la copia della dichiarazione di nascita. Il servizio è gratuito. La Segreteria si trova in Area Accoglienza Ingresso 1, Palazzina A, Terzo Piano e riceve il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 12.30 alle 13.30).

La dichiarazione deve essere

resa entro 3 giorni dal parto se l'utente è ancora ricoverata (se il terzo giorno è festivo, il termine è prorogato al primo giorno seguente non festivo). In alternativa, la dichiarazione di nascita può essere resa entro 10 giorni dal parto presso il Comune di residenza o presso il Comune di nascita. Il certificato di nascita, se richiesto, viene rilasciato dall'Ufficio di Stato Civile del Comune di residenza.

### Documenti necessari.

- ▼ Certificato di Assistenza al Parto, rilasciato dal "Punto nascita" dove è avvenuto il parto;
- ▼ documento di identità valido.

Per informazioni: ☎ 0532 236288 - 237087 - 237311.

...e se sei un  
bambino

6



## CAPITOLO 6

## ... e se sei un bambino

### La Neonatologia

L'attività assistenziale dell'Unità Operativa di Neonatologia e Terapia Intensiva Neonatale si rivolge a tutti i nuovi nati dei due punti nascita della provincia di Ferrara (Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara e Ospedale di Cento) e di altre province e regioni. Si fa carico dell'assistenza intensiva e semintensiva di pazienti pediatrici di età post-neonatale fino a 3 anni provenienti dal Pronto Soccorso Pediatrico e dalle Unità Operative di Clinica Pediatrica, Chirurgia Pediatrica e Chirurgia Maxillo-Facciale, fungendo così da unità di terapia intensiva pediatrica.

**La Neonatologia e Terapia Intensiva Neonatale è aperta, per i genitori dei piccoli pazienti, 24 ore su 24.**

L'organizzazione dell'Unità Operativa è finalizzata a fronteggiare tutte le esigenze assistenziali del bambino nella fase postnatale. Particolare impegno è dedicato all'assistenza dei neonati di basso o bassissimo peso alla nascita e del paziente critico con insufficienza multiorgano e a rischio di vita o di complicanze maggiori. Tali pazienti richiedono un elevato livello di cura, che si avvale di strumentazioni sofi-

sticate (in aggiornamento continuo) e di un'assistenza intensiva garantita dall'integrazione tra medici, infermieri e, quando necessario, da specialisti di altre discipline.

I piccoli pazienti presi in carico dalla Neonatologia sono:

- ▼ nuovi nati con adattamento neonatale fisiologico che rimangono in camera con la madre per tutta la durata della degenza materna;
- ▼ nuovi nati con problemi clinici minori che necessitano di supporto assistenziale transitorio;
- ▼ neonati, di qualsiasi età gestazionale, con problemi maggiori.



L'Unità Operativa di Neonatologia e Terapia Intensiva Neonatale, inoltre, favorisce:

- ▼ interventi per la promozione e la tutela dell'allattamento al seno (si veda paragrafo sul latte materno);
- ▼ la pratica del rooming-in (il bambino resta in stanza con la mamma) del neonato fisiologico e con patologie minime;
- ▼ il coinvolgimento diretto dei genitori nella gestione del nuovo nato.

Alla dimissione viene consegnata ai genitori del neonato una dettagliata relazione, riassuntiva della storia clinica, dei principali dati di laboratorio e delle indagini strumentali eseguite e degli eventuali controlli post dimissione. In caso di presenza di patologia complessa, il pediatra di base che seguirà il neonato, prima della dimissione, viene contattato ed invitato a prendere visione del piccolo paziente e delle sue problematiche.

La stessa modalità di "presa in carico" si rivolge all'equipe territoriale di Neuropsichiatria Infantile che dovrà seguire il neonato che presenta problematiche neurologiche importanti.

Altre attività assistenziali svolte sono:

- ▼ attività di follow-up (ambulatorio multiprofessionale dedicato a neonati prematuri di peso inferiore ai 1500 grammi ed a neonati ad alto rischio neuroevolutivo);
- ▼ STEN (servizio di trasporto di emergenza neonatale attivo 24 ore su 24) dedicato ai neonati di tutta la provincia;
- ▼ valutazioni e follow-up cardiologico effettuate da un cardiologo-pediatra;
- ▼ percorso diagnostico specifico per i pazienti con patologia malformativa, in stretta collaborazione con il servizio di Genetica Medica.

**Latte materno.** Le madri dei bambini ricoverati, ai quali transitoriamente non è possibile somministrare il proprio latte, possono raccogliarlo (anche a domicilio utilizzando biberon monouso forniti dal Reparto) e consegnarlo in Reparto per la sua corretta conservazione. Prima di essere somministrato verrà pastorizzato e alla dimissione dall'ospedale (in caso di presenza di scorte) sarà possibile portarlo e somministrarlo a domicilio (osservando con attenzione i consigli forniti).



## Percorso Pediatrico

Ogni paziente, fino al compimento del 17esimo anno di età (e in casi selezionati anche oltre) intraprende il proprio percorso diagnostico/terapeutico secondo le seguenti modalità di accesso:

- ▼ il Pronto Soccorso Pediatrico;
- ▼ il ricovero programmato;
- ▼ gli ambulatori specialistici.

**Il Pronto Soccorso Pediatrico** è aperto al pubblico per l'intero arco delle 24 ore e 7 giorni su 7. **Il primo accesso avviene comunque, anche per i bambini, SEMPRE AL PRONTO SOCCORSO GENERALE.** A quest'ambulatorio possono accedere tutti i pazienti:

- ▼ trasportati dal servizio del 118;
- ▼ condotti dai propri familiari (si veda il paragrafo "L'accesso alle prestazioni sanitarie dei minori");
- ▼ inviati su proposta del pediatra curante.

Dopo la visita in Pronto Soccorso i pazienti possono:

- ▼ tornare a casa, con adeguata documentazione e riaffidati al pediatra curante;
- ▼ essere trattenuti in "Osservazione Breve Intensiva" (OBI). I pazienti in OBI, terminato il periodo di osservazione, potranno essere rinviati alle cure del pediatra oppure - se il problema per cui si erano presentati

non fosse ritenuto risolto - avviati al ricovero;

- ▼ essere ricoverati in Clinica Pediatrica.

**Il ricovero.** Durante il ricovero i pazienti, poiché minori, sono affidati alla tutela di un genitore. Una volta risolto il problema di salute, il paziente potrà:

- ▼ essere dimesso e riaffidato al pediatra curante;
- ▼ essere dimesso, con una prenotazione per prestazione di controllo presso un ambulatorio pediatrico specialistico.

**Agli ambulatori pediatrici specialistici** si accede:

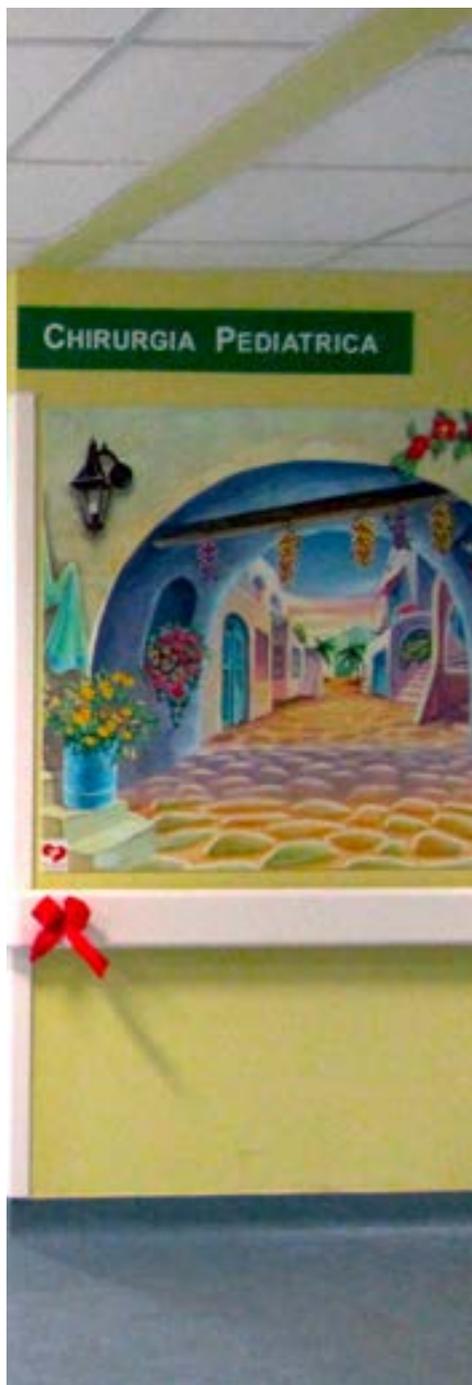
- ▼ su proposta del pediatra curante;
- ▼ dopo il ricovero, con specifica indicazione da parte dei medici che hanno avuto in carico il paziente durante la sua ospedalizzazione.

La Clinica Pediatrica ha attivato numerosi ambulatori specialistici che si prendono carico di specifiche patologie.

**Day Hospital e Day Surgery.** Il pediatra può predisporre la presa in carico più articolata del paziente, attraverso il "Day Service" (che comporta l'esecuzione di esami specialistici programmati) e il Day Hospital, per pazienti che richiedono specifiche procedure terapeutiche, effettuate in giornata e rimandati nel pomeriggio al proprio domicilio.

**La scuola universitaria di Pediatria.** La struttura assistenziale pediatrica di Ferrara, in ragione del suo ruolo universitario finalizzato alla formazione e alla ricerca, è sede della Scuola di Pediatria dell'Università di Ferrara che accoglie pediatri in formazione da tutta Italia per un periodo formativo di 5 anni e che svolgono la loro attività con differenti gradi di autonomia, in funzione della progressione delle loro conoscenze, integrando l'attività dei pediatri ospedalieri e universitari convenzionati.

**L'accesso alle prestazioni sanitarie dei minori.** Tutti i minori, generalmente, devono arrivare in ospedale accompagnati dai propri genitori o da persone che ne hanno la responsabilità genitoriale. Se non dovesse essere possibile, l'Azienda ha adottato un'Istruzione Operativa per l'accesso alle prestazioni sanitarie dei minori che giungono in ospedale. In particolare l'Istruzione Operativa dà indicazioni su quali prestazioni possono essere erogate ai bambini accompagnati da persone che non ne hanno la responsabilità genitoriale.



## Percorso Chirurgico Pediatrico

L'Unità Operativa di Chirurgia Pediatrica si occupa della diagnostica e della terapia - in età neonatale, pediatrica ed adolescenziale - delle patologie chirurgiche congenite ed acquisite. L'Unità Operativa, inoltre, offre consulenze prenatali specialistiche per le malformazioni congenite diagnosticate nel corso degli screening ecografici in gravidanza e ricopre il ruolo di reparto di accettazione chirurgica in urgenza per i pazienti da 0 a 18 anni non compiuti.

I medici della Chirurgia Pediatrica sono consulenti per il Pronto Soccorso Pediatrico e il Pronto Soccorso Generale (percorso Trauma Team).

**Day Service Ambulatoriale.** L'attività del Day Service è finalizzata alla diagnostica e alla terapia di molteplici patologie, congenite o acquisite, e alla presa in carico di pazienti con patologie complesse. Nell'ambito del Day Service Ambulatoriale, la prenotazione degli appuntamenti, il ritiro dei referti e la relazione al medico curante è a carico del personale medico dell'Unità Operativa.

Al Day Hospital Ambulatoriale si accede tramite indicazione e programmazione interna da parte dei medici dell'Unità Operativa dopo una visita ambulatoriale. Al





termine del percorso viene rilasciata una relazione finale alla famiglia ed inviata al Pediatra di base.

**Day Surgery.** Possono accedere al servizio di Day Surgery i pazienti di età superiore ai 6 mesi di vita (sempre fino ai 18 anni non compiuti) che devono essere sottoposti al trattamento chirurgico di patologie routinarie.

Al Day Surgery si accede tramite indicazione e programmazione interna da parte dei medici dell'Unita Operativa di Chirurgia Pediatrica, come per i ricoveri ordinari programmati.

**Ambulatori.** L'attività ambulatoriale della Chirurgia Pediatrica si articola in:

- ▼ ambulatorio di Chirurgia Generale Pediatrica e Neonatale, che svolge funzione di consulenza, anche presso ambulatori delle strutture della AUSL, per i pediatri di base e per i Reparti Pediatrici;
- ▼ ambulatorio di Urologia Pediatrica e di Urodinamica, che fornisce consulenze e prestazioni specialistiche;
- ▼ ambulatorio per il Varicocele Infantile e Adolescenziale, che fornisce attività di consulenza esterna e prestazioni diagnostiche.

Agli ambulatori si accede tramite impegnativa del Pediatra di libera scelta e prenotazione tramite CUP.

## Onco-Ematologia Pediatria

L'Onco-Ematologia Pediatrica prende in cura tutti i pazienti di età inferiore ai 18 anni affetti da neoplasia (sia tumore solido che del sangue). Nell'ambito delle competenze della struttura rientrano anche le malattie ematologiche non neoplastiche (a carico di globuli bianchi, globuli rossi e piastrine), così come le malattie a carico del sistema linfatico (come linfonodi e milza).

L'Unità Operativa si affianca ai pediatri di base nell'iter diagnostico per:

- ▼ linfadenopatie;
- ▼ splenomegalie;
- ▼ febbri di natura sconosciuta o infezioni ricorrenti;
- ▼ altre patologie che possano entrare in diagnosi differenziale con malattie tumorali.

Inoltre il Servizio segue, in collaborazione con i centri di riferimento, la somministrazione farmacologica in pazienti affetti da patologie genetiche che richiedono terapia enzimatica sostitutiva.

L'Onco-Ematologia Pediatrica è costituita da un Day Hospital e da un ambulatorio. I ricoveri in degenza avvengono nel Reparto della Clinica Pediatrica.

Le diagnosi e le terapie effettuate dall'Unità Operativa sono condivise a livello nazionale, poiché si tratta di un centro accre-

ditato AIEOP (Associazione Ematologia ed Oncologia Pediatrica).

### "Protocollo Bambino"

Quello del ricovero in ospedale rappresenta per tutti un momento particolarmente difficile, ma per i bambini e i ragazzi lo è ancor di più. Infatti, il ricovero in ospedale comporta sempre per il bambino, a qualsiasi età, la necessità di un riadattamento della vita quotidiana e dei suoi ritmi per il distacco dagli oggetti e dalle persone che rappresentano per lui punti di riferimento. Per migliorare il soggiorno dei bambini e dei ragazzi in ospedale, è importante favorire tutte le attività atte a ridurre ansia e tensioni, come ad esempio il gioco e il disegno, che permettono di proiettare ansie e paure ed attivare percorsi mentali che possono distoglierlo dalla condizione di malattia, ovvero favorire comportamenti rassicuranti, mantenendo sempre un contatto fisico e verbale.

Per questo da oltre vent'anni a Ferrara esistono una molteplicità di iniziative portate avanti da Enti Pubblici e Associazioni di volontariato, che collaborano tra loro e con il personale sanitario, per aiutare i bambini a conservare la loro infanzia anche in ospedale. Ed è per dare ufficialità e nuovo impulso a questa rete di forze che è stato sottoscritto - nel

2019 - da otto soggetti cittadini (Comune, Azienda Ospedaliero - Universitaria, Ufficio scolastico territoriale, Istituto comprensivo "Alda Costa" e le associazioni di volontariato Circi, Giulia, Ail e Nati Prima) il "Protocollo d'intesa per promuovere e sostenere l'accoglienza e la cura di bambini e ragazzi nei reparti dell'arcispedale Sant'Anna di Ferrara".

Il Protocollo d'intesa ha durata triennale e prevede la creazione di un'apposita Commissione tecnico operativa incaricata di monitorare nel tempo i progressi raggiunti rispetto a 6 importanti obiettivi di miglioramento dell'assistenza dei minori nei reparti pediatrici e non del Sant'Anna:

- ▼ assicurare maggiore continuità tra dentro e fuori la dimensione ospedaliera;
- ▼ valorizzare il ruolo di genitori e famiglia dei bambini ricoverati;
- ▼ aiutare i bambini ospedalizzati con la narrazione e l'uso delle storie;
- ▼ realizzare percorsi personalizzati di accoglienza e cura per ragazzi con handicap;
- ▼ organizzare forme di accoglienza ospedaliera per gli adolescenti;
- ▼ elaborare strategie adeguate di gestione delle sconfitte terapeutiche e degli eventi luttuosi, valorizzando la medicina palliativa per l'infanzia.



## Scuola in ospedale e Stanza dei bambini

Dal 2012, è attivo in Ospedale il progetto "Scuola in ospedale", nato da un'intesa sottoscritta tra l'Ufficio Scolastico Territoriale, l'Azienda Ospedaliero-Universitaria, il Comune, la Provincia e l'Istituzione Scolastica assegnataria, l'Istituto Comprensivo Statale "Alda Costa" di Ferrara, con lo scopo di garantire il diritto allo studio dei bambini e degli adolescenti ospedalizzati.

Gli alunni dai 6 ai 18 anni ricoverati in Pediatria, Chirurgia Pediatrica, Onco-Ematologia Pediatrica e Medicina Riabilitativa possono continuare il percorso di istruzione, frequentando la Scuola in Ospedale.

L'attività didattica è garantita dagli insegnanti dell'Istituto Comprensivo "Alda Costa" di Ferrara, che supportano l'apprendimento dei pazienti durante la degenza, in uno spazio dedicato alla scuola e dotato di una Lavagna Multimediale Interattiva, con webcam, computer e stampante multifunzione.

La continuità dell'istruzione è possibile anche dopo la dimissione dei pazienti, nel periodo di convalescenza presso la loro abitazione. Infatti, in caso di necessità, può essere proposta alla scuola di provenienza (Scuola Elementare, Media e Superiore) l'attivazione dell'istruzione domiciliare.





**La Stanza dei bambini.** Il progetto è attivo dal 2013 a seguito di un accordo tra l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara, l'Assessorato alla Pubblica Istruzione del Comune di Ferrara e l'Associazione di Volontariato CIRCI, per lo svolgimento di attività laboratoriali all'interno della stanza di gioco e interventi di supporto individualizzati per piccoli pazienti allettati.

Gli interventi sono dedicati ai

bambini oncologici in età pre-scolare e ai bambini ricoverati in Pediatria, anche di età superiore ai 6 anni, quando il supporto necessario non sia di carattere scolastico, ma ludico o psico-educativo. L'attività è svolta dalle educatrici del Comune di Ferrara con la collaborazione delle volontarie dell'Associazione CIRCI.

Per informazioni rivolgersi al personale del Reparto.



## Bibliotecablù

La Bibliotecablù è una biblioteca per bambini e ragazzi ricoverati in area pediatrica, gestita dai volontari dell'Associazione CIRCI, che assicurano momenti di animazione, di lettura ad alta voce, gioco e prestito di libri, aiutando i pazienti a superare le difficoltà dell'ospedalizzazione.

Funziona come una vera biblioteca: il prestito di libri è informatizzato e i volumi possono essere restituiti presso tutte le biblioteche pubbliche di Ferrara e provincia, anche dopo il rientro a casa dei piccoli pazienti, grazie al servizio provinciale "interlibro".

I volontari sono presenti il lunedì e il mercoledì dalle 16.00 alle 19.00 e il venerdì dalle 9.30 alle 12.30.

# Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PDTA)

# 7



## Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PDTA)

**Cosa sono i PDTA.** I Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PDTA) sono percorsi di assistenza integrata multiprofessionali, costruiti sulla base delle linee guida, per curare persone con una specifica condizione patologica, definendo la migliore sequenza temporale possibile delle attività di diagnosi, trattamento e assistenza.

L'obiettivo del PDTA è miglio-

rare gli esiti di salute del paziente, la qualità dell'assistenza e l'esperienza delle cure ricevute durante la malattia, garantendo la sua sicurezza. Il paziente che entra in un PDTA può contare su un gruppo di specialisti (medici dell'ospedale e del territorio, medici di medicina generale, infermieri, terapisti, assistenti sociali) che in ospedale e al domicilio si prendono cura di lui.

### PDTA MAMMELLA

**Condizione clinica per accesso al percorso.** Persone con diagnosi accertata o sospetta di tumore mammario.

**Obiettivi.** Presa in carico della persona affetta da neoplasia della mammella garantendo un approccio coordinato ed integrato multiprofessionale e multidisciplinare nella diagnosi e nel trattamento; continuità e integrazione delle fasi del percorso entro i tempi predefiniti; gestione appropriata e personalizzata

della patologia oncologica, degli aspetti psiconcologici e dei bisogni riabilitativi correlati, durante le fasi diagnostica, terapeutica e di follow-up e di malattia avanzata; informazione, discussione e coinvolgimento della persona in ogni scelta terapeutica.

**Accesso.** La paziente accede direttamente nel caso di rilievo di neoplasia mammaria durante lo screening. Negli altri casi può essere inviata dal Medico di Medicina Generale o da altro spe-



cialista (con impegnativa SSN) a valutazione mammografica presso il Centro di Radiologia Senologica, tramite prenotazione CUP; in caso di urgenza è possibile l'accesso diretto alla Radiologia Senologica.

**Diagnosi e terapia.** Dopo il completamento della fase diagnostica, tutti i casi vengono discussi a livello multidisciplinare, per la definizione dell'iter diagnostico terapeutico personalizzato sulla base delle caratteristiche della malattia che può prevedere, per la malattia localizzata, una fase chirurgica, seguita da radioterapia e terapia medica oncologica, oppure una fase di terapia medica oncologica preoperatoria, seguita dalla chirurgia e dalla terapia post-operatoria.

**Peculiarità della presa in carico del percorso.** Valutazione multidisciplinare a cui partecipano radiologo, medico nucleare, chirurgo, anatomopatologo, oncologo, radioterapista, chirurgo plastico e infermiere case-manager per definire l'inquadramento diagnosti-

co e l'iter più appropriato.

Tutte le fasi di diagnosi, terapia, riabilitazione e gestione dei controlli, supporto psiconcologico, nutrizionale, terapia della fase avanzata e di supporto sono coordinate direttamente dalle case manager del PDTA.

### **Responsabile di percorso.**

Prof. Antonio Frassoldati

### **Contatti.**

Infermiere Case-manager:

▼ Sonia Succi

▼ Laura Sambri

▼ Daniela Marmugi

☎ 0532 237862

@ pdtamammella@ospfe.it

**Monitoraggio.** Il monitoraggio della qualità del percorso è eseguito sistematicamente attraverso l'uso di indicatori di esito e di processo. I risultati sono discussi all'interno del team e con le associazioni dei pazienti ai fini degli interventi di miglioramento. Viene eseguito anche il monitoraggio della percezione della paziente del percorso di cura ricevuto.

## PDTA POLMONE

**Condizione clinica per accesso al percorso.** Persone con diagnosi sospetta o accertata di tumore del polmone.

**Obiettivi.** Garantire un percorso omogeneo e integrato, multiprofessionale e multidisciplinare, nella diagnosi e nel trattamento della malattia; assicurare la tempestiva presa in carico della persona e la precoce definizione del piano diagnostico terapeutico.

**Accesso.** Il paziente, inviato dal Medico di Medicina Generale o da altro specialista (con impegnativa SSN), accede ad una prima visita filtro prenotata tramite prenotazione CUP con posti riservati, presso gli ambulatori pneumologici (Ospedale S. Anna di Cona oppure Ospedale San Giuseppe di Copparo).

**Diagnosi e terapia.** Dopo il completamento della fase diagnostica, tutti i casi vengono discussi dal gruppo multidisciplinare (pneumologo, chirurgo, oncologo, radioterapista, anatomopatologo, infermiere case manager, medico radiologo, medico nucleare, fisiatra, palliativista) per la definizione dell'iter terapeutico da proporre al paziente.





**Peculiarità della presa in carico del percorso.** Miglioramento continuo dell'assistenza ai pazienti affetti da neoplasia polmonare, garantendo cure personalizzate che tengano conto sia delle caratteristiche della patologia che dei bisogni della persona in termini della sua qualità di vita e degli esiti di salute.

**Responsabile di percorso.**  
Prof. Giorgio Cavallesco

**Contatti.**

Infermiere Case-manager:

▼ Stefania Pedrazzi

☎ 0532 239806 - 334 6262460  
(dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00)

**fax** 0532 239578

@ pdtapolmone@ospfe.it

**Monitoraggio.** La valutazione del percorso è effettuata periodicamente attraverso il monitoraggio di indicatori di processo e di esito e la somministrazione di questionari che rilevano l'esperienza di cura dal punto di vista del paziente e dei professionisti.

## PDTA INFARTO MIOCARDICO ACUTO

**Condizione clinica per accesso al percorso.** Persone con infarto acuto del miocardio che presentano un forte dolore toracico o al braccio e sopraelevazione del tratto ST al tracciato elettrocardiografico o segno equivalente.

**Obiettivi.** Migliorare l'appropriatezza delle cure sulla base delle più recenti evidenze; assicurare la tempestività della presa in carico; garantire il più rapido accesso possibile alla sala di emodinamica per eseguire l'intervento di angioplastica primaria; personalizzare le visite di controllo nel primo anno dopo l'infarto miocardico; ottimizzare in ospedale e sul territorio le misure di "prevenzione cardiovascolare secondaria". Il riferimento va all'educazione della persona, sia durante la degenza che dopo la dimissione, ad attuare interventi di prevenzione, fondati essenzialmente sul controllo dei fattori di rischio. Tra questi, ad esempio, la cessazione del fumo, la corretta alimentazione, l'attività fisica moderata, il controllo del peso, il controllo della pressione arteriosa, il controllo del colesterolo e il controllo della glicemia.

**Accesso.** Il paziente accede al percorso:

- ▼ chiamando il servizio di emergenza territoriale 118;
- ▼ presentandosi al Pronto Soccorso (Cona, Argenta, Cento e Delta).

**Diagnosi e terapia.** Confermata la presenza dell'infarto attraverso un elettrocardiogramma il paziente viene portato nella sala di emodinamica del S. Anna di Cona per ricevere in modo tempestivo il trattamento di riperfusione con angioplastica coronarica primaria (PTCA). Dopo le prime ore presso l'Unità di Terapia Intensiva Coronarica dell'Ospedale di Cona, il paziente, in relazione alla zona di residenza, può completare il percorso presso le Cardiologie degli ospedali territoriali (Argenta, Cento e Delta).

Alla dimissione il paziente viene affidato ai servizi di Cardiologia territoriale, ai Medici di Medicina Generale e al servizio di Medicina dello Sport per attuare le adeguate misure di prevenzione cardiovascolare secondaria.

**Peculiarità della presa in carico del percorso.** Tempestività nella diagnosi e nel trattamento sia con presidi invasivi sia con l'ottimizzazione a lungo termine della terapia di prevenzione cardiovascolare secondaria.

### **Responsabile di percorso**

Dott. Gabriele Guardigli

**Monitoraggio.** La qualità del percorso viene valutata con il monitoraggio di indicatori di processo e di esito, con particolare interesse per quelli tempo-dipendenti. I risultati sono discussi all'interno del gruppo multidisciplinare ai fini degli interventi di miglioramento.



## PDTA ICTUS

**Condizione clinica per accesso al percorso.** Persone con sintomi e segni visibili come viso irregolare (bocca storta), braccio debole, parlare strano.

**Obiettivi.** Assicurare la tempestiva presa in carico del paziente garantendo un approccio coordinato ed integrato multiprofessionale e multidisciplinare nella diagnosi e nel trattamento.

Riduzione della disabilità residua grazie al precoce intervento riabilitativo per facilitare l'autonomia della persona colpita da ictus.

**Accesso.** Il paziente accede al percorso:

- ▼ chiamando il servizio di emergenza territoriale 118;
- ▼ presentandosi al Pronto Soccorso (Cona, Argenta, Cento e Delta).

**Diagnosi e terapia.** All'arrivo in ospedale la persona colpita da ictus viene tempestivamente presa in carico dal gruppo multidisciplinare (medico dell'emergenza, neurologo, neuroradiologo interventista, anestesista, neurochirurgo, chirurgo vascolare, fisiatra, infermiere di riferimento) per la definizione del percorso diagnostico e terapeutico.



**Peculiarità della presa in carico del percorso.** Equità e tempestività di accesso su base provinciale mediante un'organizzazione secondo il modello "Hub & Spoke", che prevede la concentrazione della casistica che necessita di interventi complessi nel centro di riferimento (Hub: Ospedale di Cona), la cui attività è fortemente integrata a quella dei centri ospedalieri periferici (Spoke: Argenta, Cento e Delta).



### **Responsabile di percorso**

Dott.ssa Valeria Tugnoli

**Monitoraggio.** La qualità del percorso viene valutata con il monitoraggio di indicatori di processo e di esito, con particolare interesse per quelli tempo-dipendenti. I risultati sono discussi all'interno del gruppo multidisciplinare ai fini degli interventi di miglioramento.

# PDTA SCLEROSI LATERALE AMIOTROFICA

**Condizione clinica per accesso al percorso.** Persone con diagnosi sospetta di SLA.

**Obiettivi.** Migliorare l'appropriatezza delle cure dei pazienti affetti da sclerosi laterale amiotrofica, rendendo omogeneo il trattamento sul territorio provinciale, garantendo una tempestiva presa in carico ed un approccio multiprofessionale in tutte le fasi di malattia.

**Accesso.** Il paziente, inviato dal Neurologo del territorio o da altro specialista (con impegnativa SSN), esegue una valutazione elettromiografica presso il servizio di Neurofisiologia. Qualora l'esame di elettromiografia sia positivo il paziente viene preso in carico in neurologia.

**Diagnosi e terapia.** Durante la prima visita vengono raccolte le informazioni clinico-anamnestiche, esame neurologico, scale funzionali. Vengono inoltre richiesti gli eventuali esami/visite specialistiche necessarie per la diagnosi. Una volta acquisiti tutti gli elementi necessari la diagnosi viene comunicata dal neurologo al paziente in presenza del caregiver e della psicologa. Viene effettuata la certificazione di Malattia Rara e compilato il Piano Terapeutico

e redatta una relazione per il medico di medicina generale.

**Peculiarità della presa in carico del percorso.** La persona viene presa in carico da un gruppo multiprofessionale e multidisciplinare (neurologo, psicologo, pneumologo, fisiatra, dietista, otorinolaringoiatra, medico delle cure primarie, palliativista, infermiere case manager, assistente sociale).

**Responsabile di percorso.**

Dott.ssa Valeria Tugnoli

**Contatti.**

Case Manager Distretto Ovest

☎ 335 7974342

Case Manager Distretto Sud-Est

☎ 337 1005735 - 337 1005735

Case Manager Distretto Centro-Nord ☎ 335 7128647

**Monitoraggio.** La valutazione del percorso è effettuata periodicamente attraverso il monitoraggio di indicatori di processo e di esito e la somministrazione di questionari che rilevano l'esperienza di cura dal punto di vista del paziente/caregiver e dei professionisti.

# Impegni e standard di qualità

8



## CAPITOLO 8

# Impegni e standard di qualità

### Qualità percepita dal lato degli utenti

**Che cosa è la qualità percepita e come viene valutata presso la nostra Azienda.** La qualità percepita riguarda l'esperienza di cura del cittadino che viene a contatto con le strutture sanitarie e comprende molteplici aspetti percepibili dall'utente, quali l'informazione e la comunicazione, l'accessibilità alla struttura e l'orientamento all'interno di essa, il comfort alberghiero, la tutela e l'ascolto, l'umanizzazione delle cure e i tempi di attesa.

In Azienda la qualità percepita dal cittadino è valutata tramite:

- ▼ indagini di soddisfazione di qualità percepita nei reparti di degenza e servizi
- ▼ indagini sull'esperienza percepita dal cittadino rispetto alla continuità delle cure durante la presa in carico all'interno dei PDTA ([www.ferrarasalute.it](http://www.ferrarasalute.it), sezione percorsi di cura);
- ▼ analisi delle segnalazioni/reclami presentate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

- ▼ rilevazioni sul campo del livello di Umanizzazione delle cure in Ospedale in collaborazione con il Comitato Consultivo Misto che misurano il livello in cui si colloca l'ospedale, rispetto ad altre Aziende Sanitarie (regionali e nazionali).



## INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Garantire informazioni ai cittadini sui servizi offerti tramite la carta dei servizi aggiornata	Revisione della carta dei servizi almeno annualmente	100%	Report a cura dell'Area Comunicazione
Fornire informazione chiara e tempestiva ai pazienti/ caregivers ricoverati nei reparti di degenza	Numero di reparti di degenza che consegnano fogli informativi/Numero di reparti di degenza	100%	Valutazione sul campo
Garantire al paziente collaborante o al congiunto/tutore l'informazione sulle procedure cliniche che necessitano di consenso informato	Presenza nella documentazione sanitaria del consenso informato firmato	100%	Valutazione sul campo



## SICUREZZA E ACCESSIBILITA'

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Adottare un piano/progetto di facilitazione all'accesso e all'orientamento nei luoghi di erogazione delle cure per utenti con disabilità (progetto Centro Regionale Informazione Barriere Architettoniche - CRIBA)	Numero di interventi realizzati/Numero di interventi programmati	100%	Valutazione sul campo
Garantire l'adozione di interventi di eliminazione delle barriere architettoniche (progetto Centro Regionale Informazione Barriere Architettoniche - CRIBA)	Numero di bagni attrezzati con maniglioni all'interno dei reparti di ricovero/Numero di bagni presenti all'interno dei reparti di ricovero	60%	Valutazione sul campo



## CONFORT ALBERGHIERO

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Garantire la possibilità di scelta nei menù tra due o più opzioni per pazienti ricoverati	Numero di richieste soddisfatte con variazione di menù/ Numero totale di pasti richiesti con variazione dei menù	100%	Valutazione sul campo
Garantire la qualità del cibo che viene servito ai pazienti ricoverati tenendo conto delle allergie e intolleranze	Numero di reclami su aspetti che riguardano il menù/Numero totale di pasti annui serviti ai ricoverati	<5%	Report a cura dell'Urp
Offrire servizi nelle aree comuni per la cura degli aspetti alberghieri dei pazienti e dei familiari	Possibilità di acquistare accessori per la cura della persona all'interno della struttura	SI/NO	Valutazione sul campo
	Possibilità di richiedere il servizio di barbiere al letto del paziente ricoverato	SI/NO	
	Possibilità di acquistare giornali e riviste tutti i giorni (feriali e festivi)	SI/NO	
	Possibilità di prenotazione anticipata di pernottamento per i familiari all'interno della struttura durante il periodo di ricovero dei pazienti	SI/NO	
	Presenza di bar e/o distributori automatici di alimenti e bevande in prossimità degli ambulatori e dei reparti di ricovero	SI/NO	

## CONFORT ALBERGHIERO

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Offrire servizi nelle aree comuni per la cura degli aspetti alberghieri dei pazienti e dei familiari	Possibilità di accedere alla mensa anche da parte degli esterni	SI/NO	Valutazione sul campo
	Possibilità di richiedere il vassoio del pasto in reparto da parte dei caregivers	SI/NO	



TUTELA E ASCOLTO			
IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Garantire ai cittadini, che hanno presentato un reclamo, la risposta entro 30 giorni, salvo i casi che presentano caratteristiche di particolare complessità	Numero di pratiche con risposta entro 30 giorni dalla data del protocollo/Numero totale di reclami	>80%	Report a cura dell'Urp



## UMANIZZAZIONE

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Garantire la valutazione e il trattamento del dolore nei reparti di degenza	Adozione di linee guida/protocolli/procedure per la gestione del dolore	100%	Valutazione sul campo
	Presenza della registrazione della valutazione del dolore nella documentazione sanitaria	100%	Valutazione cartelle cliniche a campione
Garantire la trasparenza degli orari dedicati ai colloqui con il paziente/caregivers	Numero di reparti in cui sono evidenti gli orari e la sede per i colloqui/numero totale di reparti	100%	Valutazione sul campo
Garantire un ricovero orientato ai bisogni di socialità e continuità scolastica del bambino/adolescente	Presenza di progetti/attività per favorire le esigenze didattiche e la continuità scolastica del bambino/adolescente	SI/NO	Valutazione sul campo
Garantire un'ampia fascia oraria di visita ai ricoverati all'interno delle degenze	Numero di reparti di degenza con orario di ricevimento familiari oltre le 6 ore/ Numero di reparti di degenza (escluse le unità operative con esigenze specifiche come malattie infettive ecc.)	100%	Valutazione sul campo

## UMANIZZAZIONE

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Garantire processi organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	Presenza di una o più procedure operative attraverso le quali al momento della dimissione è garantita la continuità delle cure verso le strutture territoriali/ domiciliari (es. Progetto Centrale Dimissione Continuità Assistenziale)	SI/NO	Valutazione sul campo

## TRASPARENZA E TEMPI DI ATTESA

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Garantire il rispetto dei tempi per il rilascio della documentazione sanitaria	Numero di cartelle cliniche rilasciate entro i tempi previsti dalla normativa vigente/Numero totale di richieste di cartelle cliniche pervenute	>90%	Valutazione cartelle cliniche a campione
Trasparenza nell'accesso alle prestazioni di specialistica ambulatoriale.  Monitorare il rispetto dei tempi massimi individuati dalla normativa regionale vigente <sup>nota</sup> 1 pag 124	Numero di prestazioni richieste/Numero Totale di prestazioni erogate	>90%	Dati da Sito web regionale TDA RER

## TRASPARENZA E TEMPI DI ATTESA

IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
<p>Trasparenza nell'accesso alle prestazioni effettuate durante ricovero programmato chirurgico.</p> <p>Monitorare il rispetto dei tempi di attesa individuati dalla normativa regionale vigente</p>	<p>Numero di prestazioni secondo la Classe di priorità nota 2 erogate nei tempi previsti dalla normativa/n° di prestazioni totali secondo la Classe di priorità</p>	<p>Aderenza agli standard regionali per classe di priorità PRGLA 2019.2021</p>	<p>Valutazione documentale sul campo</p>

Nota 1. L'Azienda si impegna al rispetto dei tempi massimi di attesa stabiliti dalla Regione per le prestazioni strumentali programmabili (60 giorni) e le visite specialistiche programmabili (30 giorni). Il monitoraggio è effettuato dalla Regione Emilia - Romagna tramite un sistema di rilevazione dei tempi di attesa che monitora settimanalmente 42 visite ed esami diagnostici, TdA ER, e che nasce dall'esigenza di informare i cittadini sull'andamento dei tempi di attesa nelle strutture sanitarie pubbliche e private accreditate dell'Emilia-Romagna. Per ciascuna azienda sanitaria e per ciascuna prestazione monitorata viene indicata la percentuale di prenotazioni effettuate con tempo di attesa inferiore agli standard regionali 30gg per le visite e 60gg per la diagnostica. Il monitoraggio dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara è incluso in quello dell'Azienda Usl.

Nota 2. Classe di priorità del ricovero programmato, come definita nel DM 8/7/2010 n.135 (si veda tabella a pag. 43).

# Tutela e partecipazione dei cittadini

9



## CAPITOLO 9

# Tutela e partecipazione dei cittadini

## Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'URP fornisce informazioni, ascolto e aiuto ai cittadini, facilita l'accesso e la fruizione dei servizi offerti dall'Ospedale e tutela i diritti di salute dei cittadini, gestendo le segnalazioni su disservizi, accoglie suggerimenti ed elogi.

L'URP si trova all'Ingresso 1 (Area Accoglienza), Piano terra, a fianco delle scale mobili (parcheggio consigliato P1).

**Per informazioni.** ☎ 0532 239990. @ urp@ospfe.it

## Reclami, segnalazioni, elogi

**Chi può presentare una segnalazione (elogio, reclamo, suggerimento):**

- ▼ i cittadini / utenti maggiorenni direttamente interessati;
- ▼ i cittadini / utenti maggiorenni per conto di familiari, conviventi o parenti di diverso grado maggiorenni, da questi delegati;
- ▼ i genitori / tutori di minori;
- ▼ le Associazioni di Volontariato e tutela dei cittadini, per delega degli stessi.

**Come presentare una segnalazione:**

- ▼ recandosi di persona all'URP da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle 16.30;
- ▼ via **fax** 0532 236895;
- ▼ @ urp@ospfe.it;
- ▼ via web, compilando il modulo su [www.ospfe.it](http://www.ospfe.it) (sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico).



## Sito internet / intranet, Facebook, Twitter e Youtube

Il **sito internet istituzionale** dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara è consultabile su  [www.ospfe.it](http://www.ospfe.it).

Tramite il portale ospfe.it, il S. Anna vuole offrire a cittadini, associazioni di volontariato, istituzioni e a tutti i portatori di interesse una comunicazione corretta e aggiornata sui servizi erogati e sull'organizzazione aziendale, con l'obiettivo di garantire la trasparenza della propria attività.

La home page rappresenta il punto principale di accesso al sito e permette di collegarsi a tutte le sezioni che lo compongono.

L'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara dispone anche di un **sito intranet**, consultabile dai soli professionisti del S. Anna, utilizzato come strumento di comunicazione interna.

L'Azienda gestisce anche comunicazioni e informazioni per l'utenza nelle pagine dedicate sui social network **Facebook** (@ospedale.ferrara), **Twitter** (@SantAnnaNotizie) e **YouTube** (OSPFEcomunica).



## Health Literacy

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara aderisce al progetto regionale per l'applicazione dei principi e delle tecniche della Health Literacy "Capirsi fa bene alla salute".

### **Che cos'è l'Health Literacy?**

Capire fa bene alla salute, letteralmente. Comprendere quello che dice il medico o un altro operatore sanitario, leggere senza difficoltà di interpretazione la prescrizione di un farmaco o un depliant informativo significa evitare problemi con i quali, prima o poi, si è tutti costretti a confrontarsi. Possedere una buona "Health Literacy" significa avere le competenze per comprendere ciò che viene proposto e per riconoscere i propri bisogni di salute, assumere un maggiore controllo sui fattori che incidono su di essa, contribuire attivamente alle scelte terapeutiche, orientarsi nel Sistema Sanitario, adottare comportamenti salutari (come, ad esempio, fare attività fisica e mangiare cibi sani).

La qualità della relazione tra medico e paziente è parte integrante della tutela della salute. Tuttavia accade che il paziente non capisca ciò che il medico dice, o perché si usano termini tecnici, oppure perché c'è poca dimestichezza a muoversi nel contesto sanitario e si tendono a dare per scontati alcuni passaggi. Altre volte, inoltre, il paziente si sente





in soggezione di fronte al medico e quindi si blocca non facendo le domande che vuole fare, dando l'impressione di aver capito tutto quando non è così.

Comprendersi vuol dire instaurare una relazione positiva, anche dal punto di vista psicologico, e partecipare, insieme, al mantenimento della salute.

**Cosa fa l'Azienda?** L'Azienda è impegnata a sviluppare competenze di Health Literacy tra gli operatori, nella comunicazione verso i pazienti e in generale verso gli utenti che accedono alla struttura. Per questo motivo sono stati organizzati corsi di formazione rivolti al personale sanitario ed amministrativo per favorire la comunicazione paziente/famigliare - professionista. Inoltre vengono confezionati e revisionati strumenti di comunicazione (brochure, depliant, poster, ecc) con l'obiettivo di semplificare il linguaggio e agevolare la comprensione.

L'azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara aderisce al "Progetto Regionale per l'applicazione dei principi e delle tecniche della Health Literacy - Capirsi fa bene alla salute".

## Comitato Consultivo Misto

**Che cos'è.** I Comitati Consultivi Misti (CCM) sono organismi con compiti consultivi, hanno competenze e conoscenze adeguate per la rilevazione ed il miglioramento della qualità dei servizi socio-sanitari dalla parte dei cittadini/utenti. I CCM sono stati inizialmente istituiti, presso le aziende sanitarie, con D.lgs 502/1992.

**Quali sono gli obiettivi?** L'obiettivo prioritario del CCM è quello di favorire la partecipazione dei cittadini per il controllo di qualità dei servizi sanitari dal lato dell'utente, favorire la partecipazione al processo decisionale aziendale avanzando proposte concrete di analisi dei fenomeni, di soluzione dei problemi, di verifica dei risultati raggiunti, al fine di contribuire in modo positivo al miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi.

**Da chi è composto.** Il CCM è composto da rappresentanti delle Associazioni di Volontariato maggiormente impegnate in campo socio-sanitario, da Associazioni di Tutela e difesa dei diritti degli utenti e da rappresentanti designati dall'Azienda Sanitaria scelti fra il personale sanitario, medico, infermieristico e amministrativo, nonché da una rappresentanza dei Sindacati dei pensionati, dei Medici di Medicina

Generale e degli Enti Locali.

La segreteria del CCM è costituita presso l'Area Comunicazione dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara.

## Associazioni di volontariato

L'Azienda riconosce il valore dell'attività svolta dalle Associazioni/Organizzazioni di Volontariato e non, impegnate sul territorio in ambito sociale e sanitario, e ne favorisce la collaborazione sostenendo progetti di facilitazione e supporto dei cittadini, che accedono ai servizi ospedalieri.

Le Associazioni / Organizzazioni di Volontariato e non, che il Decreto Legislativo 3 Luglio 2017 n. 117 definisce Enti del Terzo Settore (ETS), possono partecipare ad un bando pubblicato dall'Azienda in cui si specificano le attività da svolgere in Ospedale e i requisiti necessari. Tali attività rappresentano una risposta ai bisogni espressi dalle Unità Operative, che si fanno portavoce delle necessità del cittadino/utente/familiare e si concretizzano nella proposta di progetti strutturati da parte degli ETS.

La realizzazione dei progetti è possibile solo dopo la sottoscrizione di una convenzione tra gli ETS e l'Azienda.

Le attività convenzionate ad oggi sono:

- ▼ supporto informativo e psicologico a pazienti e familiari;
- ▼ attività ricreativa (clownterapia, gioco, lettura, disegno, conversazione, compagnia);
- ▼ accompagnamento nello svolgimento delle pratiche quotidiane;
- ▼ accoglienza di parenti e familiari (supporto logistico-abitativo);
- ▼ trasporto/accompagnamento pazienti casa-Ospedale-casa per l'esecuzione delle terapie.

**La stanza del volontariato.** Per l'attività di supporto informativo e psicologico, che non si svolge in reparto o in ambulatorio, è disponibile anche un ambiente dedicato. Si tratta della "Stanza del volontariato" che si trova all'Ingresso n. 1 in Area Accoglienza.

**Banchetti informativi.** Per promuovere la cultura del volontariato e della solidarietà, l'Azienda mette a disposizione uno spazio per banchetti informativi e di raccolta fondi, presso l'Ingresso n. 2, Area Ambulatoriale, aiutando così le Associazioni/Organizzazioni a farsi conoscere dai cittadini.

**Per informazioni.** Ufficio Relazioni con il Pubblico. ☎ 0532 239990; @ urp@ospfe.it.

## Mediazioni linguistiche e Linguaggio Italiano dei Segni (LIS)

Il Servizio di Mediazione è rivolto ai cittadini stranieri, con difficoltà linguistiche-culturali e ai cittadini italiani, che si esprimono solo attraverso il Linguaggio Italiano dei Segni (LIS).

L'obiettivo dell'attività è facilitare l'accesso e la fruibilità dei servizi sanitari da parte dei cittadini stranieri, migliorando la relazione e la comunicazione tra il personale ospedaliero e gli utenti, così da consentire loro una maggiore autonomia nella gestione del percorso di cura e delle pratiche amministrative ad essa correlate.

La mediazione linguistico-culturale viene attivata dal personale sanitario e amministrativo dell'Azienda, chiamando un numero dedicato, con risposta garantita 24 ore su 24.

Le mediazioni possono essere:

- ▼ "a chiamata programmata" e/o "urgente" (il mediatore raggiunge il personale ed il paziente in Ospedale);
- ▼ "in sede fissa", cioè nei giorni e orari in cui il mediatore è presente nella struttura.

Per facilitare la comunicazione e l'educazione alla salute, sono disponibili opuscoli multilingue nella sezione del sito aziendale dedicata all'utente straniero:

🌐 [www.ospfe.it](http://www.ospfe.it) (sezione "per l'utente", "Per l'utente straniero").

Per informazioni. Ufficio Relazioni con il Pubblico. 📞 0532 239990. @ [o.gamberini@ospfe.it](mailto:o.gamberini@ospfe.it).

## Assistenza religiosa e morale

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara garantisce il diritto all'assistenza religiosa e morale ai pazienti e ai loro familiari, ai dipendenti e a tutti coloro che frequentano l'Ospedale, nel rispetto della volontà e libertà di coscienza di ciascuno.

La Chiesa dedicata al culto cattolico e la Stanza dei Culti e del Silenzio, dedicata alle persone credenti non cattoliche, non credenti e di altre fedi viventi, si trovano all'Ingresso n. 1 - Area Accoglienza, al primo piano del Settore 1 (1B1).

**Per la Chiesa Cattolica** sono previste le seguenti funzioni religiose:

- ▼ da lunedì al sabato, celebrazione a partire dalle ore 8.00;
- ▼ la domenica, celebrazione alle ore 11.00 e alle 19.30.

Il Sacerdote è disponibile per necessità dei pazienti e familiari 24 ore su 24 📞 334 6262523 e può essere chiamato anche dal personale dei reparti, nei quali è comunque prevista una visita ogni pomeriggio della settimana.

**Per la Stanza dei Culti e del Silenzio**, l'accesso è libero da lunedì a domenica 24 ore su 24.

I pazienti e i familiari che desiderano parlare con un rappresentante della propria fede o delle proprie convinzioni - soprattutto in momenti difficili quali il ricovero ospedaliero, la sofferenza ed il lutto - possono richiedere al personale **l'opuscolo informativo** con i nomi e i recapiti del ministro o assistente morale della propria Comunità religiosa o associazione di non credenti e di altre fedi viventi.

Per informazioni. Ufficio Relazioni con il Pubblico (📞 0532 239990. @ [o.gamberini@ospfe.it](mailto:o.gamberini@ospfe.it)).

## Benessere in reparto

Il paziente ricoverato ha a disposizione una serie di servizi a pagamento, messi a disposizione dal concessionario Prog.Este:

- ▼ parrucchiere e barbiere sono disponibili nell'Area commerciale (Ingresso 1, Piano 1) o al letto del paziente, con limitazioni per alcune Unità Operative (informazioni direttamente in reparto);
- ▼ presso le stanze di degenza delle Unità Operative sono installati apparecchi TV (uno per ogni posto letto). Le tessere per la visione della Tv sono acquistabili presso gli erogatori presenti in ogni reparto.

## Terapia Intensiva Aperta

Le Terapia Intensive Ospedaliera e Universitaria sono "aperte".

La Terapia Intensiva (TI) "aperta" può essere definita come la "struttura di cure intensive dove uno degli obiettivi dell'équipe è la razionale riduzione o abolizione di tutte le limitazioni non motivatamente necessarie poste a livello temporale, fisico e relazionale".

Il libero accesso dei parenti ai reparti di Terapia Intensiva migliora la qualità del ricovero dei pazienti e facilita l'instaurarsi di un rapporto di fiducia tra la famiglia e i curanti. Comunica-

re meglio permette la comprensione adeguata delle informazioni nell'ambito di una relazione professionale, migliora la soddisfazione delle parti coinvolte e rende il processo comunicativo efficace ed incisivo. Aprire la TI implica un cambiamento radicale, non solo nell'organizzazione dell'attività clinica, ma anche e soprattutto nella mentalità e nell'approccio al paziente.

Aprire la TI non significa semplicemente "aumentare l'orario di visita" ma vuol dire:

- ▼ ridare centralità al paziente nella sua dimensione umana;
- ▼ entrare in relazione con la famiglia;
- ▼ incontrare la componente affettiva ed emotiva della malattia: il dolore, la speranza, il disorientamento, l'incredulità.

La maggior presenza dei familiari consente loro di capire come il personale di reparto lavora e cosa si fa per i propri cari, portandoli progressivamente ad un coinvolgimento nella cura e nella comprensione della malattia. Il contatto quotidiano porta a familiarizzare con termini, procedure, terapie, macchinari altrimenti visti come ostili o mai abbastanza efficaci.

## Animali in ospedale

La permanenza in Ospedale risulta spesso difficile per i pazienti (bambini e adulti di ogni età), costretti in un ambiente estraneo, soli e lontani dalle proprie abitudini e sicurezze. La visita del proprio animale da compagnia, anche per poco tempo, può produrre effetti positivi sulla salute e il benessere della persona, migliorandone talvolta anche le funzioni fisiche, sociali, cognitive ed emozionali.

Riconoscendo l'importanza di tali effetti, l'Azienda ha definito le modalità di accesso degli animali da affezione (cani e gatti) in ospedale, nell'opuscolo informativo **"Io posso entrare"** scaricabile  [www.ospfe.it](http://www.ospfe.it) (sezione "Cosa fare per...")

Canì e gatti possono accedere alle aree comuni e ai reparti tenuti al guinzaglio e gatti chiusi nel trasportino.

**Per l'accesso alle aree comuni** è necessario che l'accompagnatore dell'animale d'affezione porti con sé:

- ▼ il libretto sanitario aggiornato dell'animale;
- ▼ la polizza assicurativa danni contro terzi.

**Per l'accesso ai reparti**, l'accompagnatore deve:

- ▼ chiedere l'autorizzazione al Direttore di Unità Operativa o al Coordinatore Infermieristico;
- ▼ presentare il certificato aggiornato di vaccinazione;
- ▼ presentare il libretto sanitario;
- ▼ presentare la polizza assicurativa dell'animale da affezione.

**Non possono in alcun modo entrare in:**

- ▼ Pronto Soccorso;
- ▼ Terapia Intensiva e Rianimazione;
- ▼ Chirurgia e traumatologia d'urgenza;
- ▼ reparti o stanze di isolamento;
- ▼ centri trapianto e dialisi;
- ▼ ostetricia e nursery e in altre zone particolarmente delicate per i pazienti.

**Per informazioni.** Direzione Medica di Presidio ( 0532 237087 - 237311 - 236288;  [direzionemedica@ospfe.it](mailto:direzionemedica@ospfe.it))



# Informazioni utili

# 10



### Come contattarci

#### Centralino aziendale.

☎ 0532 236111, attivo tutti i giorni 24 ore su 24.

#### Ufficio Relazioni con il Pubblico.

☎ 0532 239990, attivo da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle 16.30. @ urp@ospfe.it

#### Numero Verde regionale.

☎ 800 033 033, attivo da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle 18.00; sabato dalle ore 8.30 alle 13.00. Fornisce informazioni utili per sapere dove andare e come fare per l'accesso ai servizi sanitari e socio-sanitari erogati dal Servizio sanitario regionale, in tutto il territorio dell'Emilia-Romagna.

### Come raggiungerci

**In auto.** Tramite gli accessi principali:

- ▼ superstrada Ferrara-Mare (uscita Cona per chi arriva dall'Autostrada A13, da via Ravenna o da Comacchio e zone limitrofe);
- ▼ via Comacchio (per chi arriva dalla città di Ferrara);
- ▼ via Palmirano dopo aver percorso le Strade Provinciali

SP 29 e SP 22 (per chi arriva da via Pomposa, Copparo, Portomaggiore e zone a sud della Provincia).

#### In autobus.

- ▼ Urbano linea 6. Il costo del biglietto è di € 1,30 con validità 75 minuti. Vi è anche la possibilità di acquistare un City Pass, un biglietto giornaliero, un eco Ticket, un abbonamento mensile o annuale. Per informazioni sui prezzi e i modi d'uso consultare 🌐 tper.it;
- ▼ extraurbani (interscambi con la linea 6 presso le fermate di piazzale Medaglie d'Oro e dell'Autostazione). Per informazioni ☎ 0532 599411, 🌐 www.tper.it; www.atc.bo.it.

**In treno.** Linea Ferrara-Codigoro scendendo alla nuova fermata "Cona Ospedale". Il biglietto urbano vale sia per l'autobus, sia per il treno. Per informazioni **numero verde** ☎ 840 151 152 - 🌐 www.fer-online.it.

**In taxi.** E' stato definito un accordo tra l'Amministrazione Comunale di Ferrara e il Consorzio Tassisti Ferraresi che prevede le seguenti tariffe fisse (non soggette all'azionamento del tassa-

metro) da intendersi valide solo da posteggio a posteggio:

- ▼ Ospedale S. Anna - Ospedale di Cona e viceversa: € 15,00;
- ▼ Piazza Savonarola - Ospedale di Cona e viceversa: € 16,00;
- ▼ Stazione FF.SS. - Ospedale di Cona e viceversa: € 18,00.

Vi è la possibilità di usufruire delle stesse tariffe fisse da posteggio a posteggio anche come taxi collettivo (più persone con-

dividono lo stesso percorso) senza alcun supplemento: questo significa, ad esempio, che se tre persone condividono lo stesso viaggio dal nuovo Ospedale di Cona alla Stazione di Ferrara (tariffa fissa € 18,00) pagheranno € 6,00 ciascuna.

Per chiamate a domicilio, partenze o arrivi non nei posteggi indicati sopra si applica la normale tariffa di corsa urbana.



## Parcheggiare in ospedale

I parcheggi al Sant'Anna sono liberi e senza costi, tuttavia, in base a dove bisogna recarsi, è consigliato utilizzare i parcheggi come segue:

**P1:** visitatori (per chi deve accedere alle Degenze)

**P2:** ambulatori - CUP - Day hospital

**P3:** utenza autorizzata - Dialisi

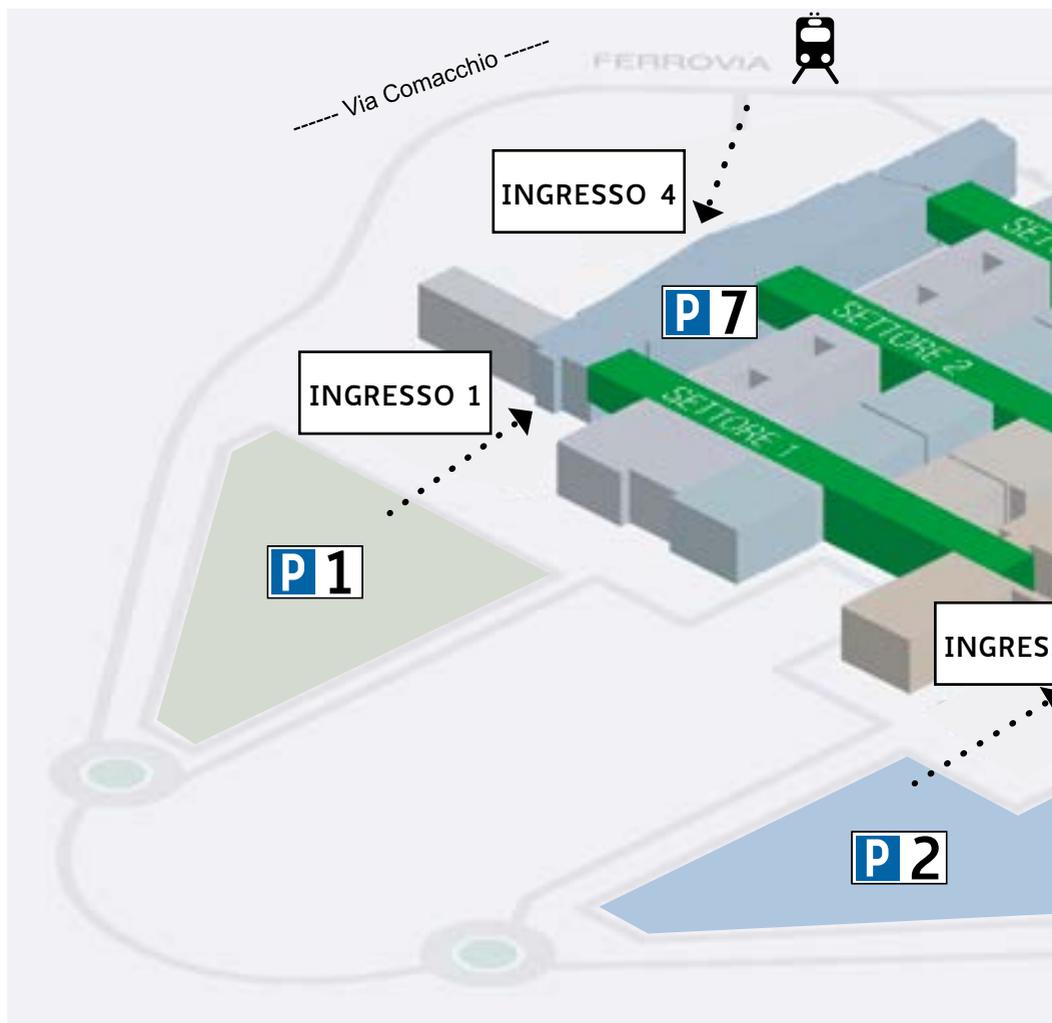
**P4:** Pronto Soccorso

**P5:** Camera mortuaria

**P6:** dipendenti

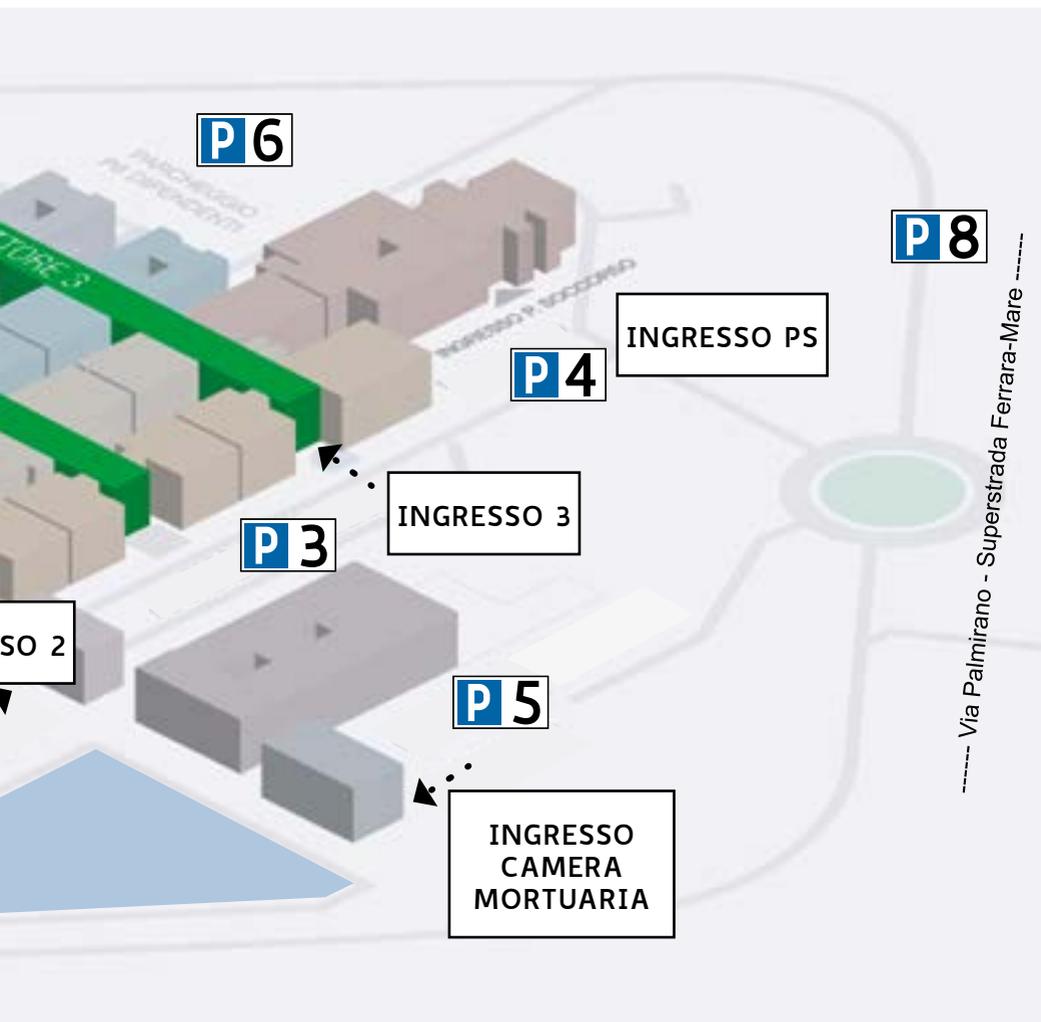
**P7:** coperto

**P8:** Pronto Soccorso - Ambulatori



**I parcheggi riservati.** In tutti i parcheggi dell'ospedale sono disponibili posti riservati per disabili, donne in gravidanza, utenza autorizzata. Presso il Parcheggio 8 (P8) sono presenti 2 posti de-

dicati al car sharing "Corrente", un progetto di T-Per - Azienda dei trasporti pubblici di Ferrara - che consente di utilizzare auto elettriche a noleggio per gli spostamenti in città.



## Come muoversi in ospedale

L'Ospedale di Cona dispone di diversi ingressi dedicati a specifiche attività (si veda pag 138-139).

Se si vuole raggiungere:

- ▼ **Pronto Soccorso** (ha un ingresso dedicato);
- ▼ **Degenze, Area Accoglienza** (Ingresso 1). Da questo ingresso salire (con scale ed ascensori) al **primo piano** e imboccare uno dei tre settori:

**SETTORE 1** (contrassegnato con il simbolo del sole),



**SETTORE 2** (contrassegnato con il simbolo della stella),



**SETTORE 3** (contrassegnato con il simbolo della luna).



Anche quando il Reparto è ad un piano diverso (Piano 0, Piano 2 e Piano 3) salire al Primo Piano - con scale o ascensori;

- ▼ **Ambulatori / Cup-Centro Servizi** (Ingresso 2);
- ▼ **Dialisi / Utenza autorizzata** (Ingresso 3);

- ▼ **Riabilitazione / Ingresso pedonale** (Ingresso 4);
- ▼ **Camera mortuaria** (ha un ingresso dedicato).

**Come muoversi.** Una volta entrati in ospedale e raggiunto il Piano e il Settore desiderato, è possibile consultare i cartelli con le indicazioni per raggiungere la destinazione interessata. Tutti i corridoi di ogni settore sono divisi in SNODI (A, B, C, D, E, F) i cui muri e pavimenti hanno colori diversi.

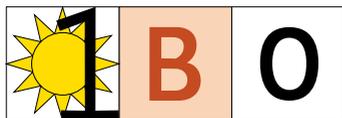
### LEGENDA/KEY

-  **VOI SIETE QUI**  
YOU ARE HERE
-  **ASCENSORE E PIANI SERVITI**  
LIFT TO FLOORS
-  **SCALE**  
STAIRS
-  **NUMERO SETTORI (CORRIDOI DI DISTRIBUZIONE)**  
SECTOR NUMBER (CONNECTING CORRIDORS)
-  **LETTERA E COLORE DEL CORPO**  
BUILDING'S LETTER AND COLOUR
-  **PARCHEGGIO**  
PARKING

**Le coordinate.** Ad ogni Servizio, Ambulatorio o Reparto corrisponde una coordinata composta, in successione, da:

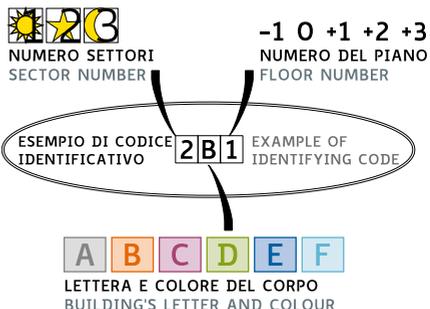
- ▼ un numero e un simbolo (stella, luna, sole) che indica il Settore (da 1 a 3);
- ▼ una lettera che indica il Corpo (da A ad F) associata ad un colore diverso per ogni lettera;
- ▼ un numero che indica il Piano (da 0 a 3).

Dunque, per esempio, se si vuole raggiungere un Reparto all'1BO



sarà necessario entrare all'Ingresso 1, salire al primo piano, portarsi al Settore 1, raggiungere lo Snodo B e scendere (usando le scale o gli ascensori) al Piano 0.

### COME FARE PER ANDARE A... HOW TO GET TO...



#### INDICAZIONI DI PERCORRENZA PER I SETTORI

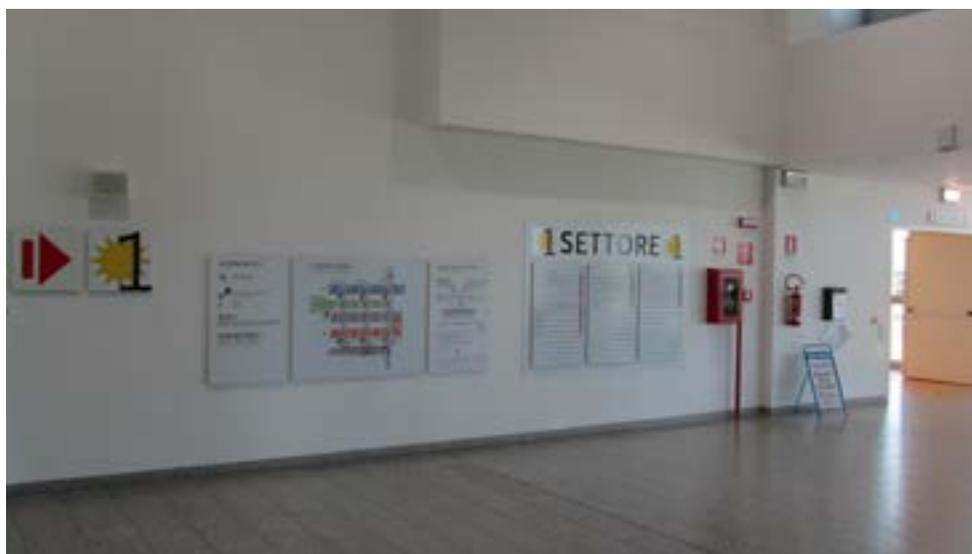


- SALI AL 1° PIANO CON L'ASCENSORE O LA SCALA
- RAGGIUNGI IL SETTORE DI TUO INTERESSE
- LÌ TROVERAI ULTERIORI INFORMAZIONI

#### HOW TO GET TO SECTORS



- TAKE THE LIFT OR STAIRS UP TO THE FIRST FLOOR
- GO TO YOUR SECTOR
- YOU WILL FIND MORE INFORMATION THERE



## Reparti e Servizi in ordine alfabetico

### A

Anatomia Patologica (1E3)

Anestesia e Rianimazione Ospedaliera (3C3)

Anestesia e Rianimazione Universitaria (3C3)

Audiologia (2E1)

### C

Cardiologia (2C3)

Chirurgia Cranio Maxillo-facciale (3C2)

Chirurgia d'Urgenza (3B0)

Chirurgia 1 (2B2)

Chirurgia 2 (2B2)

Chirurgia Pediatrica (3D1)

Chirurgia Plastica (3C2)

Chirurgia Vascolare (2B2)

Chirurgia Traslazionale e Fisiopatologia Vascolare (3E2)

Clinica Medica (2C2)

Clinica Neurologica (3D2)

### D

Day Hospital Talassemici (3D1)

Dermatologia (1B0)

Diagnostica Vascolare non invasiva (2E2)

Dialisi (3E0)

### E

Ecografia interventistica (2E2)

Ematologia (1B3)

Endocrinologia e malattie del ricambio (1C1)

Endoscopia (Digestiva, Ginecologica, ORL, Respiratoria, Urologica) (2D2)

### F

Fisica Medica (2D0)

### G

Gastroenterologia (1B2)

Geriatrica e Ortogeriatrica (2B3)

Ginecologia (3B2)

### I

Immunoematologia Trasfusionale (1E0)

## L

**Laboratorio Unico Provinciale**  
(1E0)

## M

**Malattie Infettive Ospedaliera**  
(3B3)

**Malattie Infettive Universitaria**  
(3B3)

**Medicina d'Urgenza** (1B1)

**Medicina Interna Ospedaliera**  
(1C2)

**Medicina Interna Ospedaliera 2**  
(1B2)

**Medicina Interna Universitaria**  
(2C2)

**Medicina Legale Provinciale**  
(1F0)

**Medicina Nucleare** (2C0)

## N

**Nefrologia** (1C1)

**Neonatologia e Terapia  
Intensiva neonatale** (3D1)

**Neurochirurgia** (2C3)

**Neurologia** (3D2)

**Neuroradiologia** (2C0)

**Neuroradiologia Interventiva**  
(3D0)

## O

**Oculistica** (3C2)

**Oncologia Clinica** (1B3)

**Ortopedia e Traumatologia** (2B0)

**Ostetricia** (2C1)

**Otorinolaringoiatria** (3C2)

## P

**Pediatria** (3D1)

**Pneumologia** (3C1)

## R

**Radiologia** (2C0)

**Radiologia Senologica** (1C0)

**Radioterapia Oncologica** (1D0)

**Radiologia Vascolare ed  
interventistica** (3D0)

**Reumatologia** (1C1)

## U

**Unità Gravi Cerebrolesioni** (2B1)

**Unità Medicina Riabilitativa**  
(3B1)

**Urologia** (3B2)

## Punti informativi

Per facilitare l'accoglienza e l'orientamento dei cittadini / utenti sono presenti Punti Informativi all'Ingresso 1 (Degenze / Area Accoglienza), all'Ingresso 2 (Ambulatori / CUP) e all'Ingresso 4 (Riabilitazione / Ingresso pedonale e treno).

I giorni e orari di presenza del personale sono i seguenti:

- ▼ Ingresso 1: tutti i giorni feriali e festivi con apertura 24 ore su 24;
- ▼ Ingresso 2: da lunedì a venerdì, dalle ore 7.30 alle 18.00 e il sabato dalle ore 7.30 alle 13.30;
- ▼ Ingresso 4: tutti i giorni feriali e festivi dalle ore 7.00 alle 21.00.

Il personale fornisce principalmente informazioni

- ▼ sull'ubicazione di Reparti, Servizi, Ambulatori, Studi Medici;
- ▼ sugli orari dei servizi e sulle modalità di accesso alle prestazioni erogate;
- ▼ sugli orari di visita ai pazienti ricoverati.

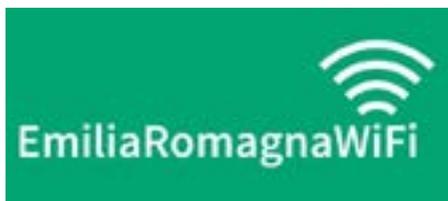
**Ausili.** Presso i Punti Informativi è possibile ottenere in prestito ausili per la deambulazione (sedie a rotelle), lasciando il proprio documento d'identità che sarà restituito alla riconsegna dell'ausilio.

## Rete WiFi

In tutte le aree dell'ospedale di Cona ci si può collegare, gratuitamente e in maniera libera (senza richiesta di password, ecc), alla rete WiFi "EmiliaRomagna-Wifi wifiprivacy.it". L'accesso è possibile per tutti gli apparecchi mobili (smartphone, tablet) e per i notebook dotati di connettività WiFi.

L'utente dovrà attivare, sul proprio dispositivo (smartphone, tablet, notebook, ecc.), la ricerca delle reti WiFi e scegliere di connettersi a "EmiliaRomagnaWiFi". L'accesso avverrà immediatamente senza autenticazione e l'utente sarà in grado di navigare gratuitamente su internet. Lepida ScpA non effettua particolari filtraggi sulla navigazione, salvo quelli derivanti da disposizioni provenienti dalla Polizia Postale.

**Informazioni.**  [www.emiliario-magnawifi.it](http://www.emiliario-magnawifi.it) è possibile trovare tutte le informazioni sul sistema EmiliaRomagnaWiFi.



## Posto di Polizia

Presso il Pronto Soccorso Generale si trovano gli Uffici della Polizia di Stato. Sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 14.00 e dalle ore 14.30 alle 17.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle 14.00. 📞 0532 236238 - 239559 - 236994 o @ postopolizia@ospfe.it.

Il personale svolge attività di prevenzione e vigilanza e adempimenti amministrativi quali:

- ▼ ricezione di denunce/querelle per fatti-reato avvenuti all'interno della struttura ospedaliera;
- ▼ inoltre ai Comandi della Polizia Stradale, Comandi Arma della provincia, Comandi della Polizia Municipale della provincia di referti medici in relazione ad incidenti stradali, nonché l'invio dell'esito delle analisi alcoolemiche e tossicologiche ex artt. 186, 187 Codice della Strada;
- ▼ segnalazione e inoltro all'Ispektorato del Lavoro di referti medici in ordine agli Infortuni sul Lavoro;
- ▼ rintraccio di familiari in caso di decesso o in presenza di pazienti che giungono in P.S. privi di coscienza;
- ▼ attività di supporto alla Polizia Penitenziaria in occasione di ricovero e/o visite mediche di detenuti presso la locale Casa Circondariale.

## Attività Commerciali

Presso l'Area Accoglienza (Ingresso n. 1, parcheggio consigliato, P1) sono presenti le seguenti attività e servizi commerciali. Gli orari indicati possono subire variazioni.

### Piano terra.

- ▼ Lavanderia self service (h24);
- ▼ Sanitaria/presidi ortopedici (dal lun al ven 8.30-18.30).

### Piano 1°

- ▼ Bar/ristornate/pizzeria (dal lun al sab 6.30-20.00 e dom 6.30-17.00);
- ▼ Bancomat;
- ▼ Ottico (dal lun al sab 9.00-17.30);
- ▼ Sanitaria/presidi ortopedici (dal lun al ven 8.00-18.00 e sab 8.30-17.30);
- ▼ Parafarmacia (dal lun al ven 8.00-18.00, sab 8.30-13.30);
- ▼ Edicola - copisteria - libreria universitaria (dal lun al ven 7.30-17.00, sab 8.00-12.30, dom 9.00-11.00);
- ▼ Centro estetico (dal lun al ven 9.30-18.00);
- ▼ Parrucchiere (dal lun al ven 9.00-18.00 e sab 9.00-13.00);
- ▼ Vendita parrucche e prodotti per capelli (lun, mart, merc e ven 9.30-14.00; giov su appuntamento; sab 9.30-12.30);
- ▼ Abbigliamento intimo e calzature (dal lun al ven 8.30-18.00 e sab 8.30-12.30);

- ▼ Foresteria (reperibile al 0532.1821848).

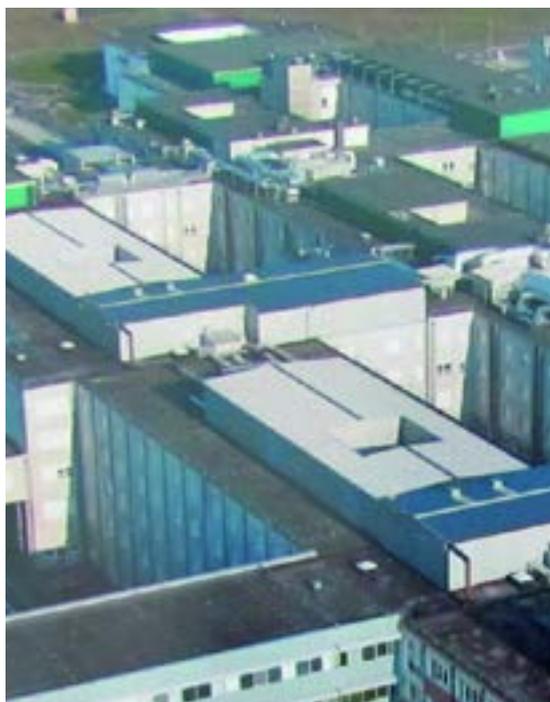
Presso l'Ingresso n. 2 (parche-gio consigliato P2) sono presenti le seguenti attività e servizi commerciali.

#### **Piano terra.**

- ▼ Bar (dal lun al ven 7.00-16.00);
- ▼ Rivendita giornali (postazione mobile solo la mattina).

#### **Piano 1°**

- ▼ Ristorante aziendale aperto sia ai dipendenti che ai visitatori, dal lun al ven 12.00-14.45 e sab 12.30-14.30 (pagamento del pasto direttamente alla cassa della mensa).





# INDICE ANALITICO

## A

Abbigliamento, 145  
Accessibilità, 118  
Accettazione ambulatoriale (totem), 58  
ALP (Attività in Libera Professione), 68  
Amministrazione trasparente, 19  
Animali, 134  
Anticipazione Diagnostica, 84  
Attività commerciali, 145  
Attività in Libera Professione (ALP), 68

## B

Bambino, 94  
Bancomat, 145  
Bar, 145  
Barbiere, 145  
Biblioteca per bambini, 104

## C

Cadute in ospedale, 34  
Camera Mortuaria, 80  
Cartella Clinica, 68  
Centrale dimissioni e continuità assistenziali (CDCA), 50  
Centro Servizi, 57  
Centro Unico Preoperatorio (CUNICO), 44  
Certificato di dimissione, 49  
Certificato di ricovero, 49  
Chirurgia Pediatrica, 98

Codice di comportamento degli operatori, 28  
Collegio di Direzione, 20  
Collegio Sindacale, 20  
Comitato Consultivo Misto, 130  
Comitato di Indirizzo, 20  
Comitato Etico, 24  
Confort alberghiero, 119  
Consenso informato, 27, 33  
Contatti, 136  
Cordone Ombelicale, 91  
CUNICO (Centro Unico Preoperatorio), 44

## D

Day Hospital, 43  
Day Service, 54, 98  
Day Surgery, 42, 99  
Denunciare la nascita, 92  
Dimissioni, 50, 66  
Dipartimenti, 22  
Direttore Generale, 20  
Diritti e doveri dei cittadini, 26  
Disdire, 59  
Distribuzione Diretta dei Farmaci, 46, 47, 48  
Documentazione, 55, 68  
Dolore, 71  
Donare gli organi e i tessuti, 75  
Donare il midollo, 78  
Donare il sangue, 79  
Donare il sangue del cordone ombelicale, 91

## E

Edicola, 145

Elisuperficie, 84

Elogi, 126

Erogazione Diretta dei Farmaci,  
46, 47, 48

Estetista, 145

## F

Farmaci, 34, 46, 47, 48

Foresteria, 145

Fumare (regolamento), 27

## G

Gravidanza, 88

## H

Health Literacy, 128

Hiv, 72

## I

Infezioni, 33

Informazioni utili, 136, 144

Internet, 127

Interruzione Volontaria di  
Gravidanza (IGV), 67

Intolleranza alle Sostanze  
Chimiche (ISC), 74

ISC (Intolleranza alle Sostanze  
Chimiche), 74

Iscrizione al SSN, 30

## L

Latte materno, 95

Lavanderia, 145

Legionella, 34

Libera Professione, 68

Linguaggio Italiano dei segni  
(LIS), 131

LIS (Linguaggio Italiano dei  
segni), 131

## M

Malattie infettive, 72

Malattie rare, 61

MCS (Sensibilità Chimica  
Multipla), 74

Mediazioni linguistico culturali,  
131

Minori, 97

Muoversi in ospedale, 140

## N

Nascita, 88

Negozi, 145

## O

Onco - Ematologia  
pediatrica, 100

One Day Surgery, 42

Ostetricia, 88

Ottico, 145

## P

Pagare il ticket, 60, (54)

Parafarmacia, 145

Parcheggi, 138

Parrucche, 145

Parrucchiere, 145

Parto in analgesia, 90

Partorire, 88

PDTA (Percorsi Diagnostici  
Terapeutici Assistenziali), 106

Percorsi Diagnostici Terapeutici  
Assistenziali (PDTA), 106

Polo Didattico Universitario, 23

Posto di Polizia, 145  
Prenotare, 56  
Preoperatorio, 44  
Priorità, 43, 55  
Privacy, 35  
Pronto Soccorso, 82  
Pronto Soccorso Ostetrico, 88  
Pronto Soccorso Pediatrico, 96

## Q

Qualità, 116

## R

Reclami, 126  
Referti, 70  
Religione, 132  
Reparti, 142  
Ricovero, 40, 46, 96  
Ristorante, 145

## S

Sanitaria, 145  
Scuola in ospedale, 102  
Sedie a rotelle, 144  
Segnalazioni, 126  
Sensibilità Chimica Multipla (MCS), 74  
Sicurezza, 33, 118  
Stranieri, 30, 131

## T

Tempi di attesa, 123  
Terapia Intensiva Aperta, 133  
Terapia Intensiva Neonatale, 94  
Tessera Sanitaria, 30, 32  
Ticket, 60, (54)

Totem (Accettazione ambulatoriale), 58  
Trasparenza, 19, 123  
Triage, 82, 84  
Tutela, 14, 121

## U

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), 126  
Umanizzazione, 122  
Unità Operative, 142  
Università, 23  
URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), 126

## V

Volontariato, 130

## W

WiFi, 144



**Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara**  
**Via Aldo Moro, 8 - 44124 Cona (Ferrara)**



<http://servizi.ospfe.it>

